



exploration du double fossé numérique



EKOS

exploration du double fossé numérique



Été 2002

Repenser l'autoroute de l'information est protégé par le droit d'auteur. Il est interdit de reproduire ou de diffuser en tout ou en partie le présent rapport ou les résultats de l'étude, par quelque procédé que ce soit, électronique, mécanique, photographique, sonore ou autre, ou de l'enregistrer dans un système d'entreposage et de recherche documentaire sans la permission écrite de EKOS Research Associates Inc. Les organismes qui ont participé à l'étude peuvent en diffuser les résultats pour usage interne.

Pour obtenir plus d'informations à propos de la présente étude, veuillez communiquer avec les personnes suivantes :

Andrew Reddick
Conseiller

téléphone : (506) 457-9115
télécopieur : (506) 458-9140
courriel : areddick@nbnet.nb.ca

Christian Boucher
Directeur exécutif, produits spéciaux
EKOS Research Associates
téléphone : (613) 235-7215
télécopieur : (613) 235-8498
courriel : christian.boucher@ekos.com

table des matières

résumé	i
introduction	1
méthode	3
exploration du double fossé numérique	4
Aperçu général de l'accès	6
Les non-utilisateurs et les obstacles à l'accès	10
analyse détaillée des sous-groupes	17
Le niveau d'accès et l'emploi	18
L'accès et le type d'emploi	22
L'accès et les différences régionales	24
repenser la politique sociale, la gouvernance et la	
collectivité en fonction du fossé numérique	27
L'accès et la politique sociale	30
Caractère mutuel du contenu	36
Un fossé numérique plus large	43

résumé

Objectif de l'étude

La présente étude fournit :

- » Les informations les plus récentes sur l'ampleur de l'accès général et sur les sous-groupes les moins susceptibles d'être branchés à Internet.
- » Un aperçu de l'évolution de l'accès et du fossé numérique au cours des trois dernières années.
- » Une analyse des nouveaux enjeux de la politique sociale et de la gouvernance liées à Internet et au fossé numérique.

Accès général

On observe une faible croissance de l'accès à Internet dans tous les groupes, mais le fossé numérique n'a pas rétréci.

- » L'utilisation d'Internet à partir d'un endroit quelconque atteignait 59 % à l'automne 1999.
- » L'utilisation n'a pas évolué jusqu'au printemps 2001, où le niveau général d'utilisation est passé à 69 %. L'utilisation d'Internet est restée à peu près semblable tout au long de l'année 2001.

Le fossé numérique existe toujours.

- » L'accès à partir du domicile a augmenté dans tous les groupes, mais le taux de croissance était plus important dans les foyers à revenu supérieur.
- » La plupart des foyers à revenu supérieur (81 % des foyers dont le revenu est de 80 à 99 000 \$, 83 % des foyers dont le revenu est de 100 000 \$ et plus) et des foyers à revenu moyen-supérieur (60 % des foyers dont le revenu est de

- » 40 à 59 000 \$, 72 % des foyers dont le revenu est de 60 à 79 000 \$) ont un accès à domicile.
- » Moins de la moitié (46 %) des foyers à revenu faible-moyen (de 20 à 39 000 \$) et un peu plus du tiers (35 %) des foyers à faible revenu (moins de 20 000 \$) avaient un accès à partir du domicile.
- » Malgré une certaine croissance, l'écart de l'accès à domicile selon le revenu a continué de se creuser entre les foyers à revenu supérieur et les foyers à faible revenu : il était de 39 points en 1997 et de 48 points en 2001.
- » On constate toujours une différence d'utilisation selon le sexe : l'utilisation est plus fréquente chez les hommes que chez les femmes.
- » L'utilisation par les personnes âgées a quelque peu augmenté, passant de 21 % en 2000 à 28 % en 2001.

Augmentation de l'utilisation chez les personnes branchées.

- » Même si l'utilisation d'Internet accuse un fléchissement, les personnes branchées l'utilisent près de 10 % plus souvent chaque jour ou presque qu'au cours de l'année précédente.
- » L'expérience de l'utilisation en ligne est un indicateur plus significatif de l'utilisation que les données démographiques.

Les non-utilisateurs et les obstacles à l'accès

Même si le coût reste le principal obstacle pour les foyers à faible revenu, dans l'ensemble, le manque d'intérêt est une raison de plus en plus souvent invoquée pour ne pas se brancher.

- » L'obstacle du coût est lié au revenu; les foyers dont le revenu est inférieur à 20 000 \$ par année mentionnent que le coût est le principal obstacle à l'accès à domicile.
- » Les foyers à revenu supérieur qui n'ont pas accès à domicile invoquent comme principaux motifs l'inutilité ou le manque d'intérêt; l'inutilité est le plus souvent mentionnée par les foyers dont le revenu est le plus élevé.
- » Dans l'ensemble, le manque d'intérêt est resté relativement stable (30 %) de 1997 à 2000, mais il a augmenté pour atteindre 40 %, en 2001.
- » Pour l'ensemble des répondants, c'est le manque d'intérêt qui constitue le motif principal des personnes qui n'utilisent pas Internet, mais c'est le coût qui est le motif principal cité par les utilisateurs d'Internet qui n'ont pas accès à domicile.

- » Les jeunes mentionnent de plus en plus souvent que le coût est un obstacle important.
- » Le coût préoccupe les personnes âgées, mais les principaux obstacles demeurent pour celles-ci l'absence de compétences techniques et le manque d'intérêt.
- » Le coût est probablement toujours l'obstacle le plus important à l'accès pour les femmes, mais, pour les hommes, le manque d'intérêt a remplacé l'inutilité à titre de motif principal.
- » En ce qui concerne les niveaux de scolarité, le principal obstacle en 2001, qui était le coût en 2000, est maintenant l'inutilité perçue.

Analyse détaillée par sous-groupes

Le statut d'emploi n'est pas un bon indicateur de l'accès à Internet.

- » Les étudiants, les employés occasionnels ou temporaires, les employés à temps plein, les travailleurs autonomes et les employés à temps partiel forment les groupes d'emploi où on note l'accès le plus élevé.
- » Les étudiants et les travailleurs à temps plein sont les plus susceptibles d'utiliser Internet.
- » Les Canadiens sans emploi présentent des niveaux d'accès moyens; environ une personne sur trois indique avoir accédé récemment à Internet.
- » Les personnes qui restent à la maison et les retraités utilisent beaucoup moins Internet.
- » Le coût est le principal obstacle pour les étudiants, les travailleurs saisonniers et les chômeurs.

Au regard de l'accès général à Internet, on constate toujours un fossé profond selon le type d'emploi, qui est un indicateur de l'accès.

- » Plus des deux tiers des professionnels, des gestionnaires et des administrateurs ont accès à domicile et ont utilisé Internet au cours des trois derniers mois.
- » Les travailleurs non spécialisés (43 %), les travailleurs semi-qualifiés (50 %) et les gens de métier (50 %) sont beaucoup moins nombreux à avoir accès à domicile, et ont été un peu plus nombreux à utiliser Internet à partir d'un autre endroit.
- » Les travailleurs du secteur de la vente et des services et les employés de bureau se situent près de la moyenne quant au niveau général d'accès à domicile (60 %).

On observe toujours une différence entre les provinces « riches » et les provinces « pauvres » en ce qui concerne l'accès à Internet.

- » L'accès à domicile reste le plus élevé en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique, et il est nettement moins élevé au Québec, au Nouveau-Brunswick et à Terre-Neuve.
- » Le manque d'intérêt ou l'inutilité sont les principaux motifs invoqués pour ne pas avoir accès à domicile; c'est en Alberta que l'effet du coût est le plus important.

Politique, gouvernance et collectivité

La persistance du fossé numérique exige que l'on repense le rôle des technologies de l'information et des autres ressources servant au développement économique et social des personnes et des collectivités.

Bon nombre des défis et des enjeux touchant Internet sont liés aux questions et aux objectifs en matière de politique sociale. Plusieurs ministères fédéraux ont un rôle à jouer au moment d'aborder ces questions. Celles-ci sont particulièrement pertinentes pour Développement des ressources humaines Canada (DRHC), Patrimoine canadien et Industrie Canada.

- » On voit surgir une tension entre les possibilités d'accroître le caractère « personnalisé » de l'information qui circule sur Internet, d'une part, et le développement de ressources d'informations « collectives » ou générales ainsi que l'accès à ces ressources, d'autre part.
- » Il faut explorer les divers aspects du rôle des intermédiaires publics travaillant dans l'intérêt général et le soutien qu'il faut leur accorder. Ces intermédiaires permettent de poursuivre des objectifs stratégiques liés au capital humain et social en visant le développement social et économique (DRHC, Patrimoine, Conseil du Trésor – Gouvernement en direct).
- » À mesure qu'Internet se développe, on constate une croissance de la demande en ressources et en information publique ou sociale de grande valeur découlant de la popularité croissante de produits et de services de consommation personnalisés (DRHC, Patrimoine).
- » L'information est un des principaux facteurs d'intégration sociale des particuliers. La diversité des informations privées et publiques donne naissance à une culture commune et est importante pour l'organisation sociale et la participation des personnes à tous les niveaux (DRHC, Patrimoine, Conseil du Trésor – Gouvernement en direct).
- » Ces dernières années, le rôle des sites d'accès public financés par le gouvernement a changé. Outre qu'ils répondent au besoin constant en accès et en formation technique de base, ces sites servent de plus en plus souvent de ressource de soutien pour les activités de développement personnel et collectif. Il faudra examiner le rôle

futur du gouvernement fédéral dans le financement de certains de ces sites (Industrie, Conseil du Trésor).

- » Bon nombre de non-utilisateurs ou de quasi-utilisateurs sont favorables à l'utilisation d'Internet lorsqu'ils croient que cela comblera certains besoins fondamentaux comme l'éducation et la formation, la recherche d'emploi et l'accès aux informations et aux services publics, entre autres (DRHC).

Internet n'est qu'un moyen d'accès parmi plusieurs autres moyens importants.

- » Les gens ont besoin de divers moyens d'accès (Internet, accès en personne, téléphone, etc.).
- » Le choix d'un moyen d'accès à l'information et aux services est fonction des besoins et de la situation de chaque personne.

Le rôle des intermédiaires agissant pour le bien commun devient un enjeu important.

- » Les intermédiaires publics jouent un rôle important touchant entre autres l'accès public et le développement de sources d'informations utiles et fiables; ils contribuent en outre aux mesures de développement communautaire, économique et social.
- » Les organismes communautaires et l'infrastructure sociale jouent un rôle important dans le développement social et économique des personnes et des collectivités.
- » Les gens comptent sur les institutions sociales (les intermédiaires) pour acquérir des compétences et des habiletés et participer à la société.
- » Le fossé numérique provoque aussi des inégalités entre les groupes communautaires, les entreprises locales et les administrations municipales.
- » Les intermédiaires doivent posséder un financement suffisant et un certain niveau d'expertise pour réussir à jouer leur rôle : faciliter la croissance de la cohésion sociale et du capital humain ainsi que le développement d'une infrastructure économique et sociale fondée sur la collectivité (DRHC, Industrie, Patrimoine, Conseil du Trésor).
- » Le gouvernement fédéral aura l'occasion d'atteindre ses objectifs en matière d'identité et de cohésion nationales en étendant les initiatives qui visent les institutions et les médias traditionnels aux intermédiaires publics nationaux et communautaires au moyen d'Internet (DHRC, Patrimoine).

Internet est toujours en évolution. Il offre donc au gouvernement l'occasion d'utiliser des moyens innovateurs pour atteindre ses objectifs stratégiques touchant l'économie, la société et la culture.

- » L'évolution dynamique d'Internet exige une remise en question continue du rôle du gouvernement.
- » Les priorités du gouvernement devraient toucher, entre autres, les éléments suivants :
 - Élaboration du contenu social et culturel (DRHC, Patrimoine);
 - Initiatives en matière de politique économique (Industrie);
 - Soutien aux intermédiaires publics de l'information (DRHC, Patrimoine, Industrie, Conseil du Trésor);
 - Soutien aux institutions œuvrant dans le développement du capital humain et social et au développement d'une infrastructure sociale et économique (DRHC, Industrie)

introduction

Le présent rapport fournit les informations les plus récentes sur les indicateurs clés de l'utilisation d'Internet et de l'accès à Internet; il s'attache tout particulièrement à l'examen des sous-groupes les moins susceptibles d'être branchés à Internet. En s'appuyant sur le volume important de données de suivi réunies par EKOS, le rapport adopte une perspective pluriannuelle qui permet d'observer les changements des niveaux d'accès à Internet et du fossé numérique qui se sont produits avec le temps et de cerner les nouveaux enjeux en matière de gouvernance et de politique sociale qui se dégagent de ces grandes tendances.

La première section du rapport fournit une mise à jour des données sur les niveaux d'accès et les obstacles à l'accès des non-utilisateurs. Une analyse sommaire, qui s'appuie sur les résultats d'études antérieures, *Le double fossé numérique (2000)* et *Repenser le double fossé numérique (2001)*, traite des tendances générales en matière d'accès ainsi que des changements et des tendances concernant les trois principaux segments de non-utilisateurs mentionnés dans *Le double fossé numérique*.

La seconde section présente une analyse détaillée par sous-groupe. On analyse d'abord l'étude ayant mené à *Repenser le double fossé numérique (2001)*, puis les données de suivi sur les Canadiens non branchés, selon diverses catégories : personnes à faible revenu; chômeurs; personnes âgées; sexe; type d'emploi; scolarité; région. Comme les recherches antérieures l'ont révélé, ces sous-groupes sont soit confrontés à des défis particuliers en matière de connectivité, soit surreprésentés dans le groupe des personnes non branchées.

La troisième section, *Repenser la politique sociale, la gouvernance et la collectivité* au regard du fossé numérique, examine l'état actuel du fossé numérique et certains des principaux moyens par lesquels le public utilise Internet et en retire de la valeur. L'analyse explore en outre le caractère réciproque du contenu en ligne et la façon dont le contenu peut répondre aux besoins divergents du public. L'analyse du rôle d'intermédiaires des organismes communautaires révèle qu'Internet est une ressource qui permet de s'attaquer à la question du fossé numérique, d'intégrer les relations sociales et de faciliter le développement de l'infrastructure sociale, du capital social et de la cohésion sociale. L'analyse met en relief la nécessité de s'attacher aux relations sociales plutôt qu'à la technologie et traite du potentiel et des limites du rôle d'Internet comme ressource de développement social et économique.

L'Appendice A présente les résultats détaillés et les tableaux de l'analyse de régression ayant servi à la présente étude.

Le présent rapport s'appuie sur des recherches antérieures portant sur le fossé numérique¹. La présente recherche fait l'analyse de l'accès à Internet, des pratiques relatives au contenu et des besoins des Canadiens en s'attachant particulièrement aux personnes qui ne sont pas branchées à Internet. On a identifié deux grands groupes de non-utilisateurs. Les « quasi-utilisateurs » voudraient avoir accès, mais ils se heurtent à des obstacles de coût et de littératie. Le second groupe, les « utilisateurs distants », comprend les personnes qui manifestent pour l'instant peu d'intérêt pour la connectivité. Les facteurs les plus importants touchant l'accès sont le coût et le caractère abordable d'Internet, la littératie et l'absence de besoin. Parallèlement à cela, la recherche révèle que d'autres variables participent à la complexité du problème d'accès : la valeur du contenu, le type et le statut d'emploi, l'âge et le sexe, par exemple. L'étude a révélé des premiers signes selon lesquels l'accès des foyers à revenu moyen-supérieur ou à revenu supérieur se stabilisait, mais aussi que la croissance de l'accès dans les ménages à faible revenu se poursuit, quoique lentement. Au-delà de la question de la littératie technologique², l'analyse porte sur les importants facteurs d'accès que sont l'information sociale et la diversité de l'information de même que la capacité (littératie sociale) des personnes d'accéder aux informations et de les utiliser dans la vie.

Les recherches menées par la suite en 1999 et en 2000 sur l'accès à Internet ont révélé que, même si l'accès à domicile a augmenté dans tous les groupes socio-économiques, un fossé numérique existait toujours, et l'accès a en fait atteint un plateau. On observe toutefois des indices d'une croissance modérée de l'accès dans les groupes à revenu élevé ou moyen et d'une probabilité plus faible de changements importants dans les ménages à faible revenu. Des analyses à variables multiples ont aussi révélé que le type d'emploi, le sexe, la région géographique, le revenu, la littératie et l'absence d'un besoin ou d'un intérêt perçu sont les principaux obstacles à l'accès. L'analyse montre aussi que, outre la technologie, de nombreux facteurs permettent de comprendre la valeur ou l'importance d'Internet et d'en déterminer l'utilisation. Entre autres facteurs, mentionnons la capacité et la littératie sociale, le rôle des organismes communautaires au chapitre de l'accès et de la formation (fossés communautaires) et la diversité de l'information.

¹ Le double fossé numérique (2000); Repenser le double fossé numérique (2001).

² Par l'expression « littératie technologique », nous entendons l'ampleur des connaissances d'une personne et la facilité avec laquelle elle peut utiliser la technologie, y compris les ordinateurs.

méthode

Cette étude était fondée sur des sondages, des ouvrages, des articles, des documents et des rapports produits par le gouvernement, l'industrie, les universitaires et d'autres sources. Les recherches statistiques utilisées ont été tirées des séries Repenser l'autoroute de l'information, actuellement en cours de production par EKOS Research Associates Inc., et d'une étude antérieure intitulée Information Highway and Canadian Communication Household.

L'étude réalisée en 2001 par EKOS, Repenser l'autoroute de l'information, consistait en un sondage téléphonique (5 263 répondants) et une étude de suivi par correspondance auprès d'un groupe de 2 214 répondants de l'étude précédente, ce qui a facilité le suivi et l'analyse; les résultats de l'étude précédente portant sur l'autoroute de l'information, réalisée par EKOS, ont été inclus à la présente analyse.

exploration du double fossé numérique



Si l'on veut savoir sous quel angle analyser l'évolution parallèle constante de la société canadienne et de l'autoroute de l'information, et, en particulier, d'Internet, il faut tout d'abord comprendre les principaux indicateurs liés à l'utilisation d'Internet – qui est branché, qui ne l'est pas, quelles caractéristiques clés distinguent les deux groupes. Il faut absolument avoir bien saisi ces tendances avant de se pencher sur des détails plus précis de l'utilisation d'Internet par les Canadiens.

Les deux premières analyses itératives du double fossé numérique, réalisées en 2000 et en 2001, ont révélé que les Canadiens « hors-ligne » (les non-utilisateurs) étaient répartis en deux grandes catégories : les quasi-utilisateurs et les utilisateurs distants. Les quasi-utilisateurs démontrent un intérêt envers le service en ligne, mais sont retenus par des obstacles ou barrières tels le coût et la compétence technique. Les utilisateurs distants doivent eux aussi composer avec des obstacles tels le coût et la compétence technique, mais d'autres facteurs importants entrent aussi en ligne de compte. Parmi ceux-ci, notons le manque de contenu pertinent et le manque perçu d'avantage personnel et de valeur sociale du service Internet.

Le présent chapitre fournit des données récentes sur ce segment et met l'accent sur les obstacles clés à l'accès à Internet. Avant d'examiner comment les quasi-utilisateurs et les utilisateurs distants ont évolué au cours des dernières années, nous jetterons un coup d'œil à la croissance récente de l'accès à Internet et aux modèles démographiques sous-jacents. Nous jetterons également de la lumière sur l'écart historique qui sépare les jeunes et les aînés, les citoyens à revenus faibles et élevés, les femmes et les hommes au chapitre de l'accès à Internet.

Aperçu général de l'accès

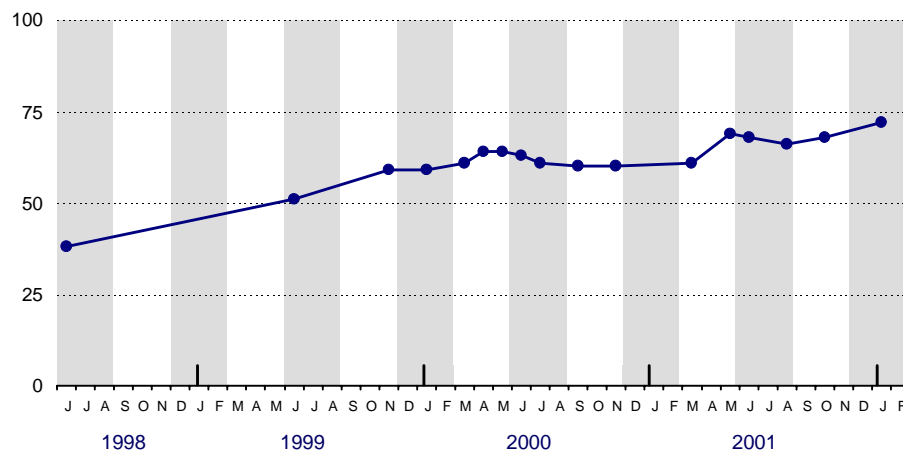
C'est énoncer une évidence que d'affirmer que le taux de pénétration du marché par Internet a été phénoménal depuis son émergence au début des années 90. Notre recherche démontre que, au début de la dernière décennie, seule une infime minorité de Canadiens savaient ce qu'était Internet. Douze ans plus tard, presque tous les Canadiens connaissent l'expression, et plus de 60 % d'entre eux sont considérés comme des utilisateurs (contre 39 % en 1998 et 51 % en 1999), selon notre définition.

Par « utilisateur d'Internet », nous entendons une personne qui a accédé à Internet au cours des trois derniers mois. Les points d'accès désignent plusieurs endroits et méthodes, notamment à domicile, au travail, à l'école et à un point d'accès public.

Même si l'utilisation d'Internet se caractérise par une croissance phénoménale tout au long des années 90, on relève des indices selon lesquels la croissance de l'utilisation générale d'Internet a été relativement peu marquée au cours des deux dernières années. Entre l'été 1998 et l'automne 1999, la proportion de Canadiens qui signalent avoir récemment utilisé Internet a augmenté, passant de 38 % à 59 %. Au cours des 18 derniers mois, l'utilisation est restée pour ainsi dire stable, mais elle a soudainement augmenté à 69 % au printemps 2001. Par la suite, elle est demeurée sous la barre des 70 %, soit à 68 % en octobre et novembre 2001. Puis, tout récemment, soit en janvier 2002, elle a augmenté à 72 % [figure 1].

Figure 1 — Utilisation récente d'Internet

Q. : Au cours des trois derniers mois, avez-vous utilisé Internet à la maison ou ailleurs?



(Base : Population du Canada)

Même si les Canadiens de tous les groupes démographiques sont de plus en plus nombreux à décider de se brancher, le fossé numérique demeure. On observe toujours de nettes différences au chapitre des modes d'utilisation selon le groupe d'âge, la scolarité ou le revenu, mais on ne note qu'une minime réduction des écarts entre les groupes (même si tous les groupes ont fait des progrès). On observe de même une différence constante de l'utilisation selon le sexe, même si elle n'est pas aussi prononcée. [Tableau 1]

- » Même si environ les deux tiers (65 %) des femmes ont utilisé Internet récemment, une augmentation par rapport aux 57 % de l'année précédente, elles sont toujours beaucoup moins nombreuses à avoir utilisé Internet que leurs homologues masculins.
- » De plus, même si 28 % des personnes âgées ont utilisé Internet au cours des trois derniers mois, une augmentation par rapport au taux de l'année précédente, établi à une personne sur cinq (21 %), elles sont, proportionnellement, toujours beaucoup moins nombreuses à avoir utilisé Internet que les Canadiens plus jeunes.
- » Ce qui est plus révélateur, c'est le grand écart qui demeure par rapport à l'accès à domicile selon le revenu familial. Le tableau 1 révèle qu'en 1997, un écart de 39 points séparait les répondants à revenu faible et à revenu élevé, comparativement à 49 points en 2000 et 48 points, en 2002.

Tableau 1 : Accès à domicile et revenu

ACCÈS À DOMICILE	Total	<20 K\$	20-39 K\$	40-59 K\$	60-79 K\$	80-99 K\$	100 K\$ et +
1997	28 %	16 %	20 %	27 %	40 %	49 %	55 %
1999	44 %	23 %	30 %	46 %	57 %	65 %	76 %
2000	51 %	31 %	39 %	54 %	64 %	68 %	80 %
2001	59 %	35 %	46 %	60 %	72 %	81 %	83 %

Les chiffres ayant été arrondis, il est possible que le total des pourcentages ne soit pas égal à 100 %.

Bien que des caractéristiques comme le sexe et l'âge permettent de savoir, de façon assez fiable, si une personne a utilisé Internet récemment, ce sont des indicateurs beaucoup moins utiles quand on explore le comportement et les attitudes des personnes branchées. Par exemple, les données sur l'âge et le sexe d'un utilisateur d'Internet ne permettent pas de savoir s'il est branché depuis quelques mois ou plus de cinq ans [tableau 2].

Tableau 2 : Utilisation d'Internet et durée du branchement

UTILISATION D'INTERNET	Canada	Hommes	Femmes	<25	25-44	45-64	65+
Utilisation récente	68 %	73 %	65 %	90 %	81 %	61 %	28 %
Utilisation antérieure	8 %	8 %	9 %	8 %	9 %	11 %	5 %
Aucune utilisation antérieure	23 %	20 %	26 %	3 %	11 %	28 %	67 %

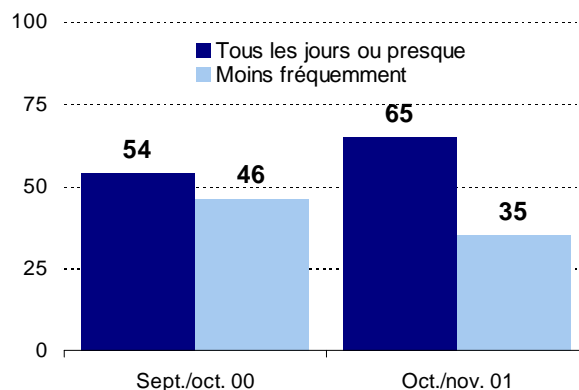
DURÉE DU BRANCHEMENT (UTILISATEURS SEULEMENT)	Canada	Hommes	Femmes	<25	25-44	45-64	65+
Moins d'un an	12 %	10 %	14 %	9 %	11 %	15 %	12 %
D'un à deux ans	13 %	11 %	15 %	9 %	14 %	13 %	11 %
De deux à quatre ans	31 %	30 %	32 %	35 %	30 %	28 %	38 %
De quatre à six ans	24 %	24 %	24 %	26 %	25 %	23 %	17 %
Six ans ou plus	19 %	24 %	15 %	21 %	19 %	19 %	18 %

Les chiffres ayant été arrondis, il est possible que le total des pourcentages ne soit pas égal à 100 %.

Malgré des indices évidents du ralentissement de la croissance de l'utilisation d'Internet, on a constaté une nette augmentation de l'intensité de l'utilisation des personnes déjà branchées. La proportion des utilisateurs qui signalent accéder à Internet tous les jours ou presque a augmenté brusquement à 65 %; elle était de 54 % l'année précédente [figure 2].

Figure 2 – Fréquence d'utilisation

Q. : À quelle fréquence accédez-vous à Internet, de la maison ou d'ailleurs, pour des activités à caractère personnel ou professionnel, en général, au cours du mois?



(Base : Utilisateurs d'Internet, octobre-novembre 2001, n=3620)

Encore une fois, c'est l'expérience en ligne, non pas les données démographiques, qui fournit le plus de renseignements sur l'intensité de l'utilisation [tableau 3].

- » Chez les personnes de 65 ans et moins, environ deux utilisateurs sur trois accèdent quotidiennement ou presque à Internet; cette proportion chute légèrement chez les personnes âgées pour s'établir à 57 %.
- » À l'opposé, 86 % des utilisateurs les plus expérimentés accèdent à Internet tous les jours ou presque; cette proportion est de seulement 38 % parmi les personnes qui utilisent Internet depuis moins d'un an.

Tableau 3 : Fréquence d'utilisation

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES	Hommes	Femmes	<25	25-44	45-64	65 et +
Quotidiennement ou presque	68 %	61 %	64 %	66 %	64 %	57 %
Moins fréquemment	32 %	39 %	36 %	34 %	36 %	43 %

DURÉE DU BRANCHEMENT	<1 an	1 à 2 ans	2 à 4 ans	4 à 6 ans	6 ans et +
Quotidiennement ou presque	38 %	48 %	62 %	75 %	86 %
Moins fréquemment	62 %	52 %	38 %	14 %	14 %

Les chiffres ayant été arrondis, il est possible que le total des pourcentages ne soit pas égal à 100 %.

Les non-utilisateurs et les obstacles à l'accès

Le tableau 4 présente les principaux obstacles à l'accès à Internet à domicile relevés lors des sondages téléphoniques ayant servi pour Repenser l'autoroute de l'information de 1997, 1999 et 2000 et 2002. Cette question a été posée aux répondants qui n'avaient pas d'accès à Internet à domicile. La plupart de ces répondants ont aussi été définis comme non-utilisateurs, puisqu'ils n'avaient pas accédé à Internet au cours des trois derniers mois, que ce soit au travail, à l'école ou à un point d'accès public³.

La proportion de répondants qui mentionnent l'absence d'intérêt comme motif principal de ne pas avoir accès à domicile est restée relativement stable entre 1997 et 2000 (environ 30 %), mais les derniers sondages révèlent une augmentation de 10 points de pourcentage. On avait observé entre 1997 et 1999 un changement significatif de la proportion des personnes qui mentionnent le coût plutôt que le besoin comme motif principal (tendance marquée vers le coût en 1999); cet écart s'est quelque peu réduit en 2000. En 2001, le principal obstacle à l'accès à domicile est l'absence d'intérêt, comme l'indiquent de nombreux répondants (40 %).

Il est intéressant d'étudier les différences entre les utilisateurs et les non-utilisateurs d'Internet. Dans l'ensemble, le manque d'intérêt demeure le principal motif mentionné par les non-utilisateurs, tandis que le coût est, de loin, la principale raison donnée par les utilisateurs d'Internet qui n'ont pas accès à domicile.

³ Note sur la méthode : La question « Quelle est la principale raison qui explique que vous n'avez pas accès à Internet à domicile? » est une question ouverte. Autrement dit, on n'a pas demandé aux répondants de choisir une réponse qui refléterait le plus fidèlement leur opinion ou le plus exactement leur situation. Les questions ouvertes sont codées après le fait, lorsque les réponses fournies par les répondants sont regroupées dans des catégories plus larges (inclusives). Lorsque nous disons que le répondant a mentionné le « coût » comme étant le principal obstacle, la réponse peut avoir été « trop coûteux » ou « ne peux pas me le permettre ». Les trois principaux obstacles, le coût, l'absence de besoin et le manque d'intérêt, représentent la plupart des catégories de réponses données par les répondants lors du sondage. Les pourcentages représentent la fréquence des réponses à l'égard de ces trois obstacles, non pas la fréquence globale (brute) des réponses. Cette même méthode a été employée pour les données des sondages de 1997, 1999 et 2000 et 2001.

Tableau 4 :
Utilisation d'Internet et obstacles à l'accès⁴

TOTAL	Coût	Intérêt	Besoin
1997	27 %	30 %	43 %
1999	42 %	33 %	25 %
2000	38 %	30 %	32 %
2001	28 %	40 %	31 %

UTILISATEURS D'INTERNET			
	Coût	Intérêt	Besoin
1997	50 %	20 %	30 %
1999	60 %	12 %	28 %
2000	60 %	11 %	29 %
2001	59 %	14 %	27 %

NON-UTILISATEURS			
	Coût	Intérêt	Besoin
1997	23 %	32 %	45 %
1999	37 %	38 %	25 %
2000	32 %	36 %	33 %
2001	20 %	48 %	33 %

Les chiffres ayant été arrondis, il est possible que le total des pourcentages ne soit pas égal à 100 %.

Le tableau 5 montre que le coût demeure l'obstacle le plus important à l'accès à Internet chez les jeunes, passant de 51 % en 1997 à 56 % en 1999, et qu'il a encore augmenté pour atteindre 59 % en 2000 et 60 % en 2001. Il est utile de mentionner que la question du coût s'estompe beaucoup avec l'âge. Les personnes préretraitées et retraitées sont beaucoup moins nombreuses [une sur quatre environ] à mentionner que le coût fait obstacle à l'accès. Cette tendance est restée relativement stable au cours des quatre dernières années.

Quoique le coût inquiète moins les Canadiens âgés, le manque de compétence technique et l'absence de besoin perçu demeurent d'importants obstacles à l'accès à Internet, une situation qui n'a pas beaucoup évolué depuis 1997. Dans l'ensemble, les résultats du sondage révèlent que les aînés sont plus susceptibles de désigner le manque d'« intérêt » plutôt que l'absence de « besoin » comme obstacle à l'accès. Ces derniers résultats témoignent d'un important changement par rapport à 1997, lorsque le « besoin » dépassait l'« intérêt » par 16 points de pourcentage, chez les aînés.

⁴ Les résultats qui figurent dans ce tableau ne visent que les répondants qui ont mentionné le coût, le manque d'intérêt ou l'absence de besoin à la question ouverte suivante : « Quelle est la principale raison pour laquelle vous n'avez pas accès à Internet à domicile? » Ces trois catégories constituent les principaux obstacles à l'accès à Internet à domicile.

Tableau 5 : L'âge et les obstacles à l'accès

ÂGE	Coût	Intérêt	Besoin
1997			
<25	51 %	24 %	26 %
25-34	40 %	23 %	37 %
35-44	38 %	24 %	38 %
45-54	28 %	33 %	39 %
55-64	32 %	32 %	49 %
65+	8 %	38 %	54 %
Total	28 %	30 %	43 %
1999			
<25	56 %	21 %	23 %
25-34	42 %	31 %	27 %
35-44	50 %	29 %	22 %
45-54	43 %	32 %	25 %
55-64	32 %	39 %	30 %
65+	19 %	53 %	28 %
Total	42 %	33 %	25 %
2000			
<25	59 %	15 %	26 %
25-34	58 %	19 %	23 %
35-44	50 %	22 %	28 %
45-54	41 %	27 %	32 %
55-64	26 %	39 %	36 %
65+	19 %	42 %	39 %
Total	38 %	30 %	32 %
2001			
<25	60 %	19 %	21 %
25-34	69 %	17 %	13 %
35-44	32 %	43 %	25 %
45-54	26 %	29 %	35 %
55-64	22 %	51 %	27 %
65+	9 %	50 %	41 %
Total	28 %	40 %	31 %

Les chiffres ayant été arrondis, il est possible que le total des pourcentages ne soit pas égal à 100 %.

Le tableau 6 révèle que le coût est, de façon systématique, un obstacle plus important pour les femmes que pour les hommes. Cet écart mineur mais notable persiste depuis les premiers sondages réalisés en 1997, 1999, 2000 et 2001. Par contre, une proportion plus grande d'hommes que de femmes mentionnent l'inutilité comme principale raison de ne pas avoir l'accès à Internet dans les sondages de 1997, 1999 et 2000 et à nouveau en 2001.

Tableau 6 : Le sexe et les obstacles à l'accès

SEXE	Coût	Intérêt	Besoin
1997			
Hommes	27 %	29 %	45 %
Femmes	28 %	31 %	42 %
Total	27 %	30 %	43 %
1999			
Hommes	39 %	32 %	29 %
Femmes	45 %	33 %	22 %
Total	42 %	33 %	25 %
2000			
Hommes	36 %	31 %	33 %
Femmes	39 %	29 %	31 %
Total	38 %	30 %	32 %
2001			
Hommes	27 %	42 %	31 %
Femmes	29 %	39 %	32 %
Total	28 %	40 %	31 %

Les chiffres ayant été arrondis, il est possible que le total des pourcentages ne soit pas égal à 100 %.

Le tableau 7 examine les principaux obstacles à l'accès à Internet à domicile selon le niveau de scolarité. Dans l'ensemble, l'ordre de ces trois obstacles et leur importance ont évolué depuis 1997.

Tableau 7 : La scolarité et les obstacles à l'accès

SCOLARITÉ	Coût	Intérêt	Besoin
1997			
SEC.	27 %	30 %	43 %
COLL.	29 %	30 %	41 %
UNIV.	28 %	28 %	44 %
Total	27 %	30 %	43 %
1999			
SEC.	41 %	37 %	22 %
COLL.	46 %	33 %	21 %
UNIV.	41 %	25 %	34 %
Total	42 %	33 %	25 %
2000			
SEC.	35 %	35 %	30 %
COLL.	43 %	25 %	32 %
UNIV.	43 %	20 %	37 %
Total	38 %	30 %	32 %
2001			
SEC.	25 %	44 %	31 %
COLL.	34 %	29 %	37 %
UNIV.	35 %	38 %	27 %
Total	28 %	40 %	31 %

Les chiffres ayant été arrondis, il est possible que le total des pourcentages ne soit pas égal à 100 %.

En 1997, un grand nombre de répondants scolarisés ou non ont indiqué que l'inutilité était la principale raison pour laquelle ils n'avaient pas Internet à domicile. En 1999, chez les répondants de tous niveaux de scolarité, on observe une tendance à mentionner le coût comme principal obstacle. En 2001, dans la plupart des niveaux de scolarité, l'absence d'intérêt arrive au premier rang des motifs pour lesquels une personne n'a pas accès à Internet.

Il est intéressant de signaler qu'au cours des quatre dernières années, les répondants de niveau universitaire mentionnent de moins en moins souvent l'inutilité comme motif principal : la proportion était de 44 % en 1997 et elle a chuté à 27 % en 2001.

Le tableau 8 présente les principaux obstacles à l'accès à Internet à domicile selon la catégorie de revenu pour 1997, 1999, 2000 et 2001. Il n'est pas surprenant que l'obstacle du coût soit lié au revenu, notamment chez les répondants ayant un revenu familial inférieur à 20 000 \$ par année. Cela est encore plus frappant en 1997 et 1999, où on a relevé un changement global vers le coût dans la population en général. En 2000, les différences extrêmes et la polarisation en fonction du revenu semblent s'être atténuées en grande partie. Le coût demeure le facteur le plus important chez les répondants dont le revenu familial est faible, mais, en 2001,

l'absence d'intérêt est le facteur prépondérant dans les groupes de répondants dont le revenu familial est élevé.

Un autre résultat intéressant est la forte proportion de répondants appartenant à des catégories de revenu élevé (de 80 000 \$ à 99 000 \$, et de 100 000 \$ et plus) qui invoquent l'inutilité comme principale raison pour laquelle ils n'ont pas accès à Internet à domicile en 1999 et, à un degré moindre, en 2000. Ces réponses peuvent correspondre à un segment de la population qui a accès à Internet ailleurs (vraisemblablement en milieu de travail) et qui ne voit donc pas la nécessité d'avoir accès à Internet à domicile.

Tableau 8 : Le revenu et les obstacles à l'accès

REVENU	Coût	Intérêt	Besoin
1997			
<20 K\$	35 %	20 %	46 %
20-39 K\$	28 %	32 %	39 %
40-59 K\$	28 %	25 %	47 %
60-79 K\$	23 %	36 %	41 %
80-99 K\$	32 %	30 %	38 %
100 K\$+	18 %	35 %	47 %
Total	27 %	30 %	43 %
1999			
<20 K\$	56 %	27 %	17 %
20-39 K\$	41 %	33 %	26 %
40-59 K\$	49 %	30 %	21 %
60-79 K\$	39 %	37 %	25 %
80-99 K\$	17 %	29 %	53 %
100 K\$+	14 %	47 %	39 %
Total	42 %	33 %	25 %
2000			
<20 K\$	45 %	28 %	26 %
20-39 K\$	38 %	33 %	29 %
40-59 K\$	39 %	26 %	34 %
60-79 K\$	41 %	34 %	26 %
80-99 K\$	30 %	31 %	39 %
100 K\$+	22 %	27 %	51 %
Total	38 %	30 %	32 %
2001			
<20 K\$	40 %	34 %	26 %
20-39 K\$	31 %	39 %	30 %
40-59 K\$	28 %	35 %	38 %
60-79 K\$	37 %	51 %	11 %
80-99 K\$	14 %	18 %	69 %
100 K\$+	23 %	23 %	54 %
Total	28 %	40 %	31 %

Les chiffres ayant été arrondis, il est possible que le total des pourcentages ne soit pas égal à 100 %.

analyse détaillée des sous- groupes



Le chapitre précédent a porté essentiellement sur les principales raisons pour lesquelles les Canadiens n'avaient pas accès à Internet à domicile. Dans la présente section, nous utilisons les caractéristiques démographiques clés des utilisateurs et des non-utilisateurs d'Internet pour faire ressortir les différences et les similitudes entre chaque groupe.

Le niveau d'accès et l'emploi

En 2001, les groupes d'emplois affichant le plus fort degré d'accès à Internet étaient : 1) les étudiants, 2) les employés occasionnels ou temporaires, 3) les employés à temps plein, 4) les travailleurs autonomes, 5) les employés à temps partiel. Les répondants sans emploi présentent des niveaux d'accès moyens, puisque deux sur trois déclarent avoir eu accès à Internet récemment. Le degré d'accès général à Internet diminue beaucoup chez les répondants qui se décrivent comme étant ménagères, retraités ou autres (y compris ceux ou celles en congé de maternité ou d'invalidité).

L'écart important par rapport au degré général d'accès à Internet selon l'emploi reflète l'effet générationnel décrit plus tôt. Comme presque tous les étudiants affirment avoir accédé récemment à Internet, cela représente un écart de 66 points par rapport aux retraités.

L'accès à Internet à domicile selon l'emploi ne présente pas de divergences aussi marquées. Les niveaux d'accès à domicile passent d'un peu plus de huit sur dix (80 %) chez les étudiants à seulement 32 % chez les retraités. Comparativement à d'autres groupes d'emploi, les travailleurs indépendants et les employés à temps plein affichent des niveaux d'accès à Internet à domicile légèrement supérieurs, tandis que les employés à temps partiel, saisonniers et à contrat sont plus près de la moyenne. Les travailleurs saisonniers et les ménagères affichent des degrés d'accès à domicile beaucoup plus faibles.

Tableau 9 : L'emploi et l'accès

EMPLOI	Ont utilisé Internet		Principales raisons de l'absence d'accès à Internet à domicile		
	Au cours des trois derniers mois	À domicile	Coût	Intérêt	Besoin
1999					
Employé indépendant	58 %	52 %	40 %	34 %	26 %
Temps plein	61 %	45 %	38 %	34 %	28 %
Temps partiel	54 %	41 %	48 %	24 %	28 %
Saisonnier	55 %	41 %	68 %	18 %	14 %
À contrat/occasionnel	61 %	43 %	67 %	17 %	17 %
Sans emploi	48 %	32 %	72 %	18 %	11 %
Étudiant	76 %	55 %	64 %	15 %	21 %
Retraité	20 %	20 %	22 %	50 %	28 %
Ménagère	33 %	30 %	48 %	30 %	23 %
Autres	34 %	29 %	56 %	38 %	6 %
Total	51 %	40 %	42 %	33 %	25 %
2000					
Employé indépendant	65 %	64 %	32 %	33 %	35 %
Temps plein	73 %	58 %	45 %	24 %	31 %
Temps partiel	69 %	58 %	53 %	21 %	25 %
Saisonnier	44 %	42 %	59 %	16 %	25 %
À contrat/occasionnel	67 %	64 %	80 %	20 %	0 %
Sans emploi	52 %	43 %	47 %	22 %	31 %
Étudiant	89 %	71 %	75 %	10 %	15 %
Retraité	25 %	26 %	19 %	41 %	39 %
Ménagère	35 %	34 %	40 %	34 %	26 %
Autres	44 %	37 %	54 %	29 %	18 %
Total	60 %	51 %	36 %	27 %	36 %
2001					
Employé indépendant	76 %	70 %	13 %	57 %	30 %
Temps plein	80 %	65 %	41 %	35 %	24 %
Temps partiel	74 %	62 %	48 %	28 %	24 %
Saisonnier	64 %	49 %	50 %	29 %	21 %
À contrat/occasionnel	85 %	64 %	-	100 %	-
Sans emploi	67 %	55 %	47 %	39 %	13 %
Étudiant	97 %	80 %	92 %	-	8 %
Retraité	31 %	32 %	10 %	50 %	40 %
Ménagère	51 %	49 %	43 %	20 %	37 %
Autres	54 %	52 %	30 %	27 %	43 %
Total	68 %	59 %	28 %	40 %	31 %

Les chiffres ayant été arrondis, il est possible que le total des pourcentages ne soit pas égal à 100 %.

On a demandé aux répondants qui n'ont pas accès à Internet à domicile d'indiquer la principale raison de cette situation. Les résultats révèlent une répartition raisonnable de trois grandes raisons : bien des personnes signalent l'absence d'intérêt (40 %), ensuite,

une personne sur trois dit ne pas avoir besoin d'accéder à Internet à domicile (31 %) et une personne sur trois également mentionne le coût (28 %).

Cependant, ces résultats sont loin d'être équivalents si l'on s'en tient aux caractéristiques démographiques (comme le décrit le chapitre trois sur les types de non-utilisateurs). Les principaux facteurs contribuant à l'absence d'accès à Internet à domicile varient grandement aussi selon le type d'emploi.

Les étudiants mentionnent presque unanimement que le coût est le principal obstacle à l'accès à Internet à domicile (92 %), comme le font la plupart des personnes que l'on peut décrire comme ayant un emploi précaire (environ une personne sur deux parmi les travailleurs saisonniers ou à temps partiel ou les personnes sans emploi). Les personnes à la maison aussi signalent que le coût est un obstacle à l'accès à domicile (43 %).

Tous les travailleurs occasionnels ou à contrat disent que le manque d'intérêt est le motif pour lequel ils n'ont pas accès à Internet à la maison; c'est aussi la raison donnée par la plupart des personnes sans emploi et des retraités. Les autres membres de ces deux groupes auraient tendance à dire qu'ils ne sont pas intéressés à avoir accès à Internet à partir de leur domicile.

Les employés à temps plein qui n'ont pas accès à Internet à domicile sont divisés sur les trois principales raisons. La plupart disent que le coût constitue le principal obstacle, tandis que un sur trois souligne n'avoir aucun intérêt. Les autres, soit un peu moins de un sur quatre, disent qu'ils n'ont pas besoin d'un accès à Internet à domicile.

Les résultats du sondage de 2001 montrent des tendances très similaires. Bien que les niveaux d'accès aient augmenté, tant pour l'ensemble (68 %) qu'à domicile (59 %), leur taux de croissance est très semblable dans tous les groupes d'emploi. Les étudiants et les travailleurs à temps plein sont toujours les plus susceptibles d'utiliser Internet, tandis que les retraités et les ménagères présentent les niveaux d'accès les plus faibles. Les données de 2001 sur l'accès à Internet à domicile débouchent sur des conclusions semblables à celles de 2000.

L'augmentation appréciable (19 points) de 1999 à 2001 de la proportion de répondants qui signalent avoir accès à Internet à domicile a eu une réelle incidence sur les principales raisons qui expliquent l'absence d'accès à domicile, c'est-à-dire que ceux qui n'ont pas d'accès à domicile sont moins susceptibles de nommer le coût comme principal obstacle en 2001 qu'en 1999.

On observe une tendance semblable pour l'ensemble des réponses en 1999, 2000 et 2001, même si elle s'exprime à des degrés différents. Le coût demeure le principal obstacle chez les répondants qui sont employés saisonniers ou étudiants. La différence la plus frappante est la diminution du nombre de répondants sans emploi selon qui le coût est le principal obstacle. Ils sont toujours très nombreux (47 % en 2001), mais on est

loin des 72 % qui, lors du sondage de 1999, avaient mentionné le coût comme principal obstacle.

L'accès et le type d'emploi

Nous avons demandé à des Canadiens ayant un emploi ou ayant récemment eu un emploi de dire quelle catégorie d'emplois décrivait le mieux leur emploi actuel ou le plus récent. Les résultats ont été recensés selon six grands types d'emploi : journalier; ouvrier semi-spécialisé; ouvrier spécialisé; vente, services et travail de bureau; professionnel; gestion et administration. En 1999, en 2000 et en 2001, nous avons examiné l'accès global à Internet, l'accès à domicile et les principaux obstacles à l'accès à domicile en fonction des six types d'emploi distincts (Tableau 10).

L'accès global à Internet par type d'emploi révèle un profond fossé entre les professionnels, gestionnaires et administrateurs, d'une part (« les cols blancs »), et les journaliers et ouvriers, d'autre part (« les cols bleus »). Les répondants qui œuvrent dans les domaines de la vente, des services ou du travail de bureau se situent près de la moyenne pour ce qui est de l'accès global à Internet. Par contre, l'accès à domicile est plus fortement concentré chez les cols blancs, définis plus haut, tandis que tous les autres types d'emploi affichent des taux d'accès à domicile bien inférieurs à ceux des travailleurs professionnels, des gestionnaires ou des administrateurs.

Tableau 10 : Le type d'emploi et l'accès

TYPE D'EMPLOI	Ont utilisé Internet		Principales raisons de l'absence d'accès à Internet à domicile		
	Au cours des trois derniers mois	À domicile	Coût	Intérêt	Besoin
1999					
Journalier	40 %	32 %	53 %	25 %	22 %
Semi spécialisé	42 %	31 %	47 %	33 %	21 %
Ouvrier spécialisé	41 %	33 %	37 %	40 %	23 %
Vente, services, travail du bureau	45 %	34 %	47 %	31 %	21 %
Professionnel	64 %	50 %	39 %	31 %	31 %
Gestionnaire ou administrateur	60 %	48 %	32 %	34 %	34 %
Total	51 %	40 %	42 %	33 %	25 %
2000					
Journalier	48 %	40 %	42 %	31 %	27 %
Semi spécialisé	50 %	40 %	38 %	33 %	29 %
Ouvrier spécialisé	53 %	49 %	36 %	33 %	32 %
Vente, services, travail du bureau	58 %	48 %	40 %	32 %	28 %
Professionnel	70 %	60 %	37 %	22 %	40 %
Gestionnaire ou administrateur	71 %	59 %	36 %	27 %	36 %
Total	60 %	51 %	38 %	30 %	32 %
2001					
Journalier	53 %	43 %	38 %	41 %	21 %
Semi spécialisé	58 %	50 %	20 %	50 %	30 %
Ouvrier spécialisé	61 %	50 %	34 %	45 %	21 %
Vente, services, travail du bureau	69 %	60 %	31 %	36 %	33 %
Professionnel	80 %	69 %	29 %	46 %	25 %
Gestionnaire ou administrateur	79 %	68 %	15 %	39 %	46 %
Total	68 %	59 %	28 %	40 %	31 %

Les chiffres ayant été arrondis, il est possible que le total des pourcentages ne soit pas égal à 100 %.

L'accès et les différences régionales

Même si l'âge explique la plupart du temps les différences au chapitre de l'accès à Internet, un certain nombre de conditions économiques, dont le revenu et l'emploi, déterminent également la mesure dans laquelle les Canadiens ont accès à Internet, que ce soit à domicile ou ailleurs. La géographie peut aussi expliquer ces divergences, car on observe des différences sur le plan de l'accès dans les provinces « riches » et les provinces « pauvres ».

Les résultats des enquêtes de 1999 et de 2000 figurent dans le tableau 11. En 2000, c'est en Colombie-Britannique, en Ontario et en Alberta qu'on enregistre l'accès le plus élevé : deux personnes sur trois déclaraient avoir eu accès récemment à Internet. L'accès est nettement moins élevé à Terre-Neuve et au Québec, où il se situe à 48 % et 51 % respectivement. Au Manitoba et au Nouveau-Brunswick, un peu plus de la moitié des répondants disent avoir eu accès récemment à Internet (53 %). Toutes les autres régions se situent près de la moyenne (60 %)

En 2000, l'accès à domicile, qui est de 51 % dans l'ensemble, est nettement plus élevé chez les répondants de l'Ontario (59 %) et de la Colombie-Britannique (57 %). L'accès à Internet à partir du domicile diminue à 44 % au Manitoba, à 43 % au Nouveau-Brunswick, à 42 % au Québec et à 41 % à Terre-Neuve. Toutefois, un bon nombre des répondants des provinces où l'accès à domicile est faible peuvent être appelés des quasi-utilisateurs. En Saskatchewan, au Québec et au Nouveau-Brunswick, la plupart des non-utilisateurs disent que le coût est la raison principale pour laquelle ils n'ont pas accès à domicile, mais ils disent éprouver de l'intérêt et un besoin pour cet accès, et ils pourraient donc devenir des utilisateurs dans un proche avenir.

En 2001, les résultats sont très similaires. La Colombie-Britannique, l'Alberta, l'Ontario et, dans une moindre mesure, le Manitoba, demeurent au-dessus de la moyenne nationale (68 %) pour ce qui est de l'accès global à Internet. Même si la proportion des répondants du Québec qui disent avoir utilisé Internet au cours des trois derniers mois a nettement augmenté, cette province accuse quand même un retard de neuf points sur la moyenne globale (59 %, par rapport à 53 % en 1999). Le taux d'accès à Internet à Terre-Neuve est semblable en 2000 et en 2001, ce qui relègue la province bien au-dessous du niveau national d'accès en 2001. Cependant, compte tenu de la faible taille de l'échantillonnage pour Terre-Neuve, il serait prudent de ne pas analyser ni commenter davantage ces résultats.

Les résultats du sondage de 2001 révèlent que l'accès à domicile demeure toujours plus élevé en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique et beaucoup moins élevé au Québec, au Nouveau-Brunswick et à Terre-Neuve. Au regard des différents types de

non-utilisateurs, l'incidence du coût est la plus forte en Alberta (mentionnée par 45 %, comparativement à 28 % pour l'ensemble) et la plus faible en Ontario (21 %).

Tableau 11 : L'accès dans les régions

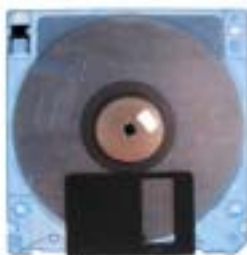
RÉGION	Ont utilisé Internet		Principales raisons de l'absence d'accès à Internet à domicile		
	Au cours des trois derniers mois	À domicile	Coût	Intérêt	Besoin
1999					
Colombie-Britannique	56 %	44 %	32 %	51 %	17 %
Alberta	56 %	42 %	39 %	29 %	32 %
Saskatchewan	47 %	30 %	52 %	24 %	24 %
Manitoba	52 %	38 %	41 %	35 %	24 %
Ontario	56 %	46 %	44 %	28 %	28 %
Québec	40 %	29 %	42 %	36 %	22 %
Nouveau-Brunswick	40 %	35 %	43 %	30 %	26 %
Nouvelle-Écosse/Île du Prince-Édouard	49 %	33 %	46 %	27 %	27 %
Terre-Neuve	51 %	40 %	50 %	42 %	8 %
Total	51 %	40 %	42 %	33 %	25 %
2000					
Colombie-Britannique	66 %	57 %	43 %	21 %	36 %
Alberta	62 %	49 %	38 %	26 %	37 %
Saskatchewan	57 %	48 %	40 %	27 %	33 %
Manitoba	53 %	44 %	38 %	25 %	37 %
Ontario	65 %	59 %	34 %	30 %	36 %
Québec	51 %	42 %	40 %	36 %	24 %
Nouveau-Brunswick	53 %	43 %	40 %	27 %	33 %
Nouvelle-Écosse/Île du Prince-Édouard	58 %	46 %	35 %	32 %	33 %
Terre-Neuve	48 %	41 %	24 %	36 %	39 %
Total	60 %	51 %	38 %	30 %	32 %
2001					
Colombie-Britannique	75 %	63 %	31 %	34 %	35 %
Alberta	73 %	63 %	45 %	32 %	22 %
Saskatchewan	66 %	54 %	22 %	40 %	32 %
Manitoba	69 %	52 %	43 %	30 %	27 %
Ontario	73 %	64 %	21 %	35 %	44 %
Québec	59 %	50 %	28 %	50 %	22 %
Nouveau-Brunswick	62 %	49 %	20 %	20 %	60 %
Nouvelle-Écosse/Île du Prince-Édouard	66 %	54 %	31 %	46 %	23 %
Terre-Neuve	52 %	45 %	28 %	51 %	21 %
Total	68 %	59 %	28 %	40 %	31 %

Les chiffres ayant été arrondis, il est possible que le total des pourcentages ne soit pas égal à 100 %.

Au Québec, où le degré d'accès à domicile se situe parmi les plus faibles du pays, il n'y a pas de grande divergence par rapport à la moyenne générale quant aux principales raisons pour lesquelles les répondants n'ont pas accès à Internet à domicile. Comparativement aux autres Canadiens, les Québécois sont plus susceptibles d'indiquer l'absence d'intérêt comme principale raison pour laquelle ils n'ont pas accès à Internet à domicile (50 %, comparativement à 40 % pour l'ensemble). Les répondants du Québec

sont parmi les moins susceptibles d'indiquer qu'ils n'ont pas d'accès à Internet à domicile parce qu'ils n'en ont pas besoin (seulement 22 % des non-utilisateurs, comparativement à 31 % pour l'ensemble du pays).

repenser la politique sociale, la gouvernance et la collectivité en fonction du fossé numérique



Au cours des cinq dernières années, Internet s'est ajouté aux services de communication de base nécessaires pour une participation pleine et entière à la société. Pour la plupart des membres des classes socio-économiques supérieures (SSE), Internet s'est intégré à titre de ressource dans les activités et les relations sociales quotidiennes. On observe en même temps une ligne de partage persistante dans les couches socio-économiques inférieures et dans une importante minorité des autres groupes.

Un aperçu des tendances et des changements d'Internet depuis 1998 révèle trois éléments particuliers qui nous amènent à repenser la gouvernance et les objectifs sociaux en fonction de la prochaine phase de développement et de maturité d'Internet.

La persistance du fossé numérique continue de soulever d'importantes questions stratégiques concernant la participation pleine et entière et équitable dans les relations économiques, sociales et civiques. En présence de ce fossé, on comprend que des questions concernant le rôle approprié des technologies de l'information et des ressources parallèles et traditionnelles prennent de l'importance quand vient le temps de s'attaquer aux enjeux en matière de développement économique et social des personnes et des collectivités.

Ensuite, la prolifération et le perfectionnement des produits et des services de loisirs placent les Canadiens devant une pléthore de choix. Les capacités techniques d'Internet permettent de présenter un contenu personnalisé et taillé sur mesure, offrant aux utilisateurs toute une gamme de choix.

Enfin, et en même temps, on peut aussi utiliser Internet pour élaborer et offrir un vaste éventail d'informations et de ressources d'intérêt public et général qui auront des retombées sociales positives sur les particuliers et les collectivités. Au fur et à mesure qu'Internet arrive à maturité, on constate une tension de plus en plus forte entre ces caractéristiques « collectives » et « individuelles ». Ce phénomène a des répercussions sur les questions du développement du contenu, le rôle des intermédiaires (communautaires, commerciaux, gouvernementaux) et les grands objectifs stratégiques visant Internet au regard du développement économique et social du capital humain et de la société.

La présente section du rapport analyse sous cet angle la diffusion d'Internet et ses nouveaux usages. Dans la première partie, on évalue l'état actuel du fossé numérique et on analyse certaines questions de politique sociale liées à des initiatives d'accès public. La section suivante explore le caractère mutuel du contenu en ligne et les façons dont le contenu arrive à répondre à la dualité des besoins du public, que ces besoins visent des biens commerciaux ou non marchands. L'analyse cherche aussi des liens entre ces tendances et le contexte historique et stratégique du développement des communications modernes au Canada. L'analyse des organismes communautaires en

tant qu'intermédiaires révèle le potentiel d'Internet comme ressource pour s'attaquer aux questions relatives au fossé numérique, instrument d'intégration des relations sociales et élément facilitant le développement de l'infrastructure sociale, du capital social et de la cohésion sociale. C'est en examinant la situation du point de vue des relations sociales plutôt que de la technologie que l'analyse révèle le potentiel et les limites d'Internet à titre de ressource de développement social et économique.

L'approche générale adoptée par les chercheurs et les décideurs pour étudier la diffusion d'Internet et les nouvelles technologies connexes se situait principalement au niveau de l'analyse de l'accès individuel aux technologies et se fondait sur des variables socio-économiques individuelles pour expliquer les différences d'accès et de modes de consommation. Dans ce cadre, les personnes étaient définies comme membres d'un sous-groupe social et d'une classe. C'était un bon choix, en ce qu'il a permis de brosser un portrait des tendances de la nouvelle technologie, des applications innovatrices ainsi que des avantages et des inégalités systémiques, et de dégager certains indicateurs sociaux et économiques relatifs à la diffusion d'une technologie.

Les moyens d'accès à Internet, la façon dont les gens l'utilisent ou ne l'utilisent pas, les avantages perçus et le recul de l'utilisation ainsi que l'évolution de ces données pendant le développement et l'arrivée à maturité d'Internet, voilà autant de facteurs permettant de mieux comprendre Internet. On comprendra encore mieux si on adopte le point de vue technologique adopté dans la plupart des recherches réalisées jusqu'ici en ce qui touche la diffusion d'Internet et l'évaluation de ses répercussions sur les activités sociales. S'il faut adopter ce point de vue, c'est parce que la conception, l'utilisation et la valeur d'une technologie ne sont jamais neutres, mais reflètent les décisions des entreprises, du gouvernement, des organismes — des gens qui entretiennent des relations sociales. Si l'on replace dans son contexte social l'apparition d'Internet et sa réception par le public, on comprend mieux le fossé numérique sur le plan de l'analyse de la technologie ainsi que les attentes des personnes et des groupes sociaux, les attitudes et les modes d'utilisation ou l'utilisation désirée. Cette analyse met en lumière l'importance d'un historique social plus général concernant les obstacles, les problèmes et les occasions qui concernent la technologie, son intégration dans la société et son utilisation.

Dans la mesure où la croissance économique est forte, particulièrement dans le domaine de la consommation, l'évolution d'Internet, au chapitre de l'accès comme du contenu, se double d'une plus grande maturité de la demande de la société et d'un potentiel d'occasions de développement social s'appuyant sur des ressources d'information qui permettent de combler les besoins existants en information et en services publics des personnes et des collectivités. On verra aussi, dans un avenir immédiat ou proche, des occasions d'intégrer Internet, son contenu et ses services dans bon nombre d'activités sociales et économiques actuelles, dans des institutions et des réseaux sociaux, ce qui pourrait entraîner des avantages au chapitre de la cohésion et du développement économiques et sociaux des personnes et des collectivités. En retour, l'utilisation stratégique de ces technologies, si elle est bien planifiée et conçue, peut aider à régler le problème des inégalités structurales fondées sur les classes sociales et

donner en même temps au gouvernement de nouveaux moyens de stimuler l'unité, la cohésion et le développement à l'échelle régionale et à l'échelle nationale.

Ces résultats sont contingents pour plusieurs raisons. La réalisation de ces objectifs suppose que les décideurs adoptent une approche participative et inclusive tenant compte de tous les groupes d'intérêt concernés au moment de définir la façon dont Internet et son contenu doivent être mieux intégrés dans les institutions sociales et les relations sociales. Lorsqu'on utilise Internet comme ressource complémentaire plutôt que comme ressource de remplacement, on s'ouvre à bien des possibilités et on obtient beaucoup d'avantages. Les résultats sont en outre contingents parce qu'Internet ne remplit pas toujours ses nombreuses promesses. En fait, il pourrait bien exacerber les inégalités qui existent déjà entre les personnes et les collectivités. Si le mode de consommation personnalisé et fait sur mesure s'étend aussi à ce type de relations sociales, il pourrait bien susciter un plus grand individualisme, nuire à la cohésion sociale et miner le capital social et humain. Il faudra que différents ordres de gouvernement et d'autres intervenants s'attaquent en commun à ces questions tandis qu'Internet arrive à une autre étape de son développement.

L'accès et la politique sociale

Pour le gouvernement, la rigidité et la persistance du fossé numérique constituent un enjeu important de politique sociale. L'accès de chaque personne à Internet touche aussi à un volet important de politique économique. À ce chapitre, puisqu'il fournit un moyen d'aller en ligne pour acheter du contenu ou des services, Internet offre des avantages évidents et joue un rôle dans le développement économique général du pays. Pourtant, l'utilisation d'Internet pour les achats est une option, non pas un service essentiel offert aux Canadiens.

En matière de politique sociale, on peut dire qu'à bien des égards, Internet a presque autant d'importance qu'un service essentiel. Internet est lié à d'autres technologies des communications et de l'information et à d'autres contenus répondant de toutes sortes de façons pertinentes à un certain nombre de besoins. Mentionnons entre autres les compétences nécessaires pour participer aux activités économiques et sociales d'une société, un accès plus rapide à une gamme plus étendue de ressources publiques et privées permettant d'obtenir des avantages et, pour les organismes publics qui représentent une importante infrastructure sociale dans nos collectivités, l'amélioration de la diffusion d'informations publiques et de l'exécution des services.

On observe aussi en même temps une tension visant le développement d'Internet et son utilisation par le public. Internet offre aux utilisateurs un vaste éventail de possibilités et d'avantages, mais on relève aussi certains signes selon lesquels il est passé du statut de « nouveauté » à celui de produit technologique commun, ou « banal », ce qui le place

au même rang que les autres produits technologiques que possède un foyer⁵. Cela signifie que, même s'il est utile, Internet est de plus en plus souvent considéré par un certain segment du public comme une innovation moins remarquable et plus courante et comme un moyen de communication optionnel, que l'on place dans une salle ou sur une étagère auprès d'autres produits technologiques comme la télévision. C'est ce qui explique en partie que la plupart des personnes qui n'ont pas l'accès à domicile (64 %) ne prévoient pas l'obtenir dans un avenir rapproché⁶.

Comme nous l'avons déjà dit, la plupart des Canadiens avaient l'accès à Internet à domicile en 2001; cette donnée est encore liée de très près à la classe sociale, et en particulier, au revenu, de même qu'à l'absence d'un intérêt ou d'un besoin perçus. Ces résultats illustrent la tension entre les personnes qui désirent toujours connaître les nouvelles technologies, aller en ligne et en tirer des avantages, et celles qui n'éprouvent aucun intérêt, sont rebutées par l'aspect « banal » et attendront encore longtemps avant de se brancher, ou même ne seront jamais branchées.

Tableau 12 : Accès à domicile

REVENU	ACCÈS À DOMICILE
Moins de 20 000 \$	35 %
De 20 000 à 39 000 \$	46 %
De 40 000 à 59 000 \$	60 %
De 60 000 à 79 000 \$	72 %
De 80 000 à 99 000 \$	81 %
100 000 \$ et plus	83 %

Comme en font état le présent rapport et le rapport de l'année dernière (Repenser le double fossé numérique, EKOS, 2001), les personnes qui ont déjà eu l'occasion d'aller en ligne et qui en ont une certaine expérience ont tendance à accorder une valeur plus grande à Internet et elles peuvent proposer de nombreuses façons dont l'utilisation d'Internet pourra répondre aux besoins divers des personnes. En fait, la plupart des Canadiens (utilisateurs ou non) jugent que l'importance d'Internet est moyenne (50 %) ou élevée (38 %)⁷.

⁵ Mosco, V., *The Party's Over: Social Policy for Citizenship in an Information Society*, 2002, inédit.

⁶ Les Associées de recherche EKOS Inc., *Repenser l'autoroute de l'information*, 2001.

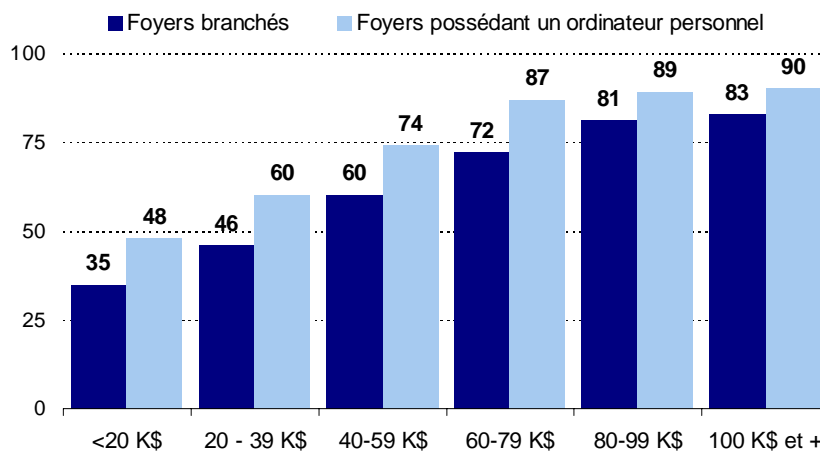
⁷ Les Associées de recherche EKOS Inc., *Repenser l'autoroute de l'information*, 2001.

Les différences au chapitre du niveau d'accès à Internet selon la classe reflètent toujours la situation d'autres produits ou services, et il n'y a pas eu d'évolution importante au cours des trois dernières années. Les obstacles les plus courants, qui empêchent le public d'avoir accès à bon nombre de services, sont liés à la classe (donc au revenu et au caractère abordable), aux compétences techniques, à la situation géographique, à la scolarité et aux compétences, au sexe et à l'âge. Ces inégalités ne sont pas anormales, mais elles reflètent une inégalité de longue date au chapitre de l'accès à bon nombre de produits et de services et de la participation à la vie sociale et communautaire dans notre société⁸. Si on compare Internet à d'autres produits ou services, par exemple, on observe que les différents niveaux d'accès et de participation suivent une courbe semblable, malgré une certaine variation au chapitre des nombres absolus ou de l'ampleur, selon les segments sociaux, et que ce modèle perdure⁹.

Figure 3 – Ordinateurs personnels et accès à domicile

Q1 : Combien d'ordinateurs personnels y a-t-il dans votre foyer?

Q2 : Avez-vous actuellement accès à Internet à partir de votre domicile?



{Base : Tous les Canadiens; oct.-nov. 2001}

Si l'on se fie au taux de pénétration des ordinateurs personnels, il est évident que l'accès à Internet à domicile atteindra bientôt un plafond, sauf si tous les foyers qui n'ont pas actuellement d'ordinateur et de liaison Internet les obtenaient, ou si les fournisseurs commerciaux d'Internet, les entreprises de télécommunications ou de câble, par exemple, fournissaient le service Internet à partir d'un appareil à la maison ou d'un

⁸ Centre pour la promotion de l'intérêt public (CPIP), *Le double fossé numérique*, 2000, pp. 15-17.

⁹ CPIP, *Le double fossé numérique*, 2000.

logiciel dans le cadre des services de base de la télévision, du câble ou des télécommunications.

Malgré l'élargissement du fossé numérique qui sépare les sous-groupes, la croissance constante de l'utilisation d'Internet et de l'accès à domicile, même si elle est mineure et moins forte dans les foyers à faible revenu, indique une reconnaissance de l'utilité et de la valeur de l'apprentissage et de l'utilisation des technologies en ligne. Au cours des quatre dernières années, le niveau d'utilisation des sites d'accès public est resté constant : les Canadiens y venaient pour apprendre le fonctionnement d'Internet ou tout simplement pour y accéder. Dans l'ensemble, les Canadiens à faible revenu ont tendance à utiliser ces sites plus souvent que les autres sous-groupes (8 % par rapport à 6 %). Il est intéressant de noter que les recherches réalisées cette année ont permis d'observer que l'accès dans des sites publics reste important, même chez les Canadiens qui ont accès à domicile. Plus des deux tiers (68 %) des répondants ont indiqué qu'une personne de leur foyer avait utilisé un site public, même après qu'elle eut été branchée à domicile. Plusieurs raisons peuvent expliquer ce fait, entre autres la commodité de l'accès à l'extérieur de la maison, la nécessité d'obtenir une formation, l'utilisation d'autres services du site (logiciels, photocopieurs, impression, etc.) ou l'utilisation d'une large bande.

L'accès à une large bande dans un site public deviendra un service public important et s'ajoutera à l'accès à domicile. Certains utilisateurs d'Internet à domicile ont de la difficulté à réaliser certaines choses à la maison en raison de la lenteur de la connexion (12 % disent toujours, 51 % disent parfois). On peut donc remettre en question la mesure dans laquelle l'accès à une « large bande » sera un enjeu de l'accès et de la prestation des services, débat qui va au-delà de la question des régions rurales et éloignées. À l'heure actuelle, un peu plus de la moitié des personnes qui ont accès à domicile (56 %) utilisent des lignes téléphoniques ordinaires, et les autres (46 %), une forme ou une autre d'accès à large bande¹⁰.

Le rôle des sites d'accès financés par le gouvernement a évolué depuis leur création, il y a environ cinq ans. À ce moment-là, peu de Canadiens connaissaient Internet, et ils étaient encore moins nombreux à être branchés. Depuis, plus de la moitié des foyers canadiens ont accès à domicile. Le phénomène Internet est en outre beaucoup mieux connu. Pour le gouvernement, ces objectifs sont donc aujourd'hui beaucoup moins importants. Toutefois, un certain nombre de faits nouveaux laissent croire à l'émergence d'un rôle modifié, fondé sur les politiques sociales.

Les personnes qui n'ont pas l'accès à domicile ni la capacité financière d'avoir l'accès à domicile, qu'elles habitent dans une région rurale ou urbaine du Canada, ont toujours besoin de sites publics pour l'accès et la formation. De plus, le mode d'intégration de ces

¹⁰ Les Associées de recherche EKOS Inc., *Repenser l'autoroute de l'information*, 2001.

sites dans les réseaux communautaires et leur utilisation par différents groupes ont aussi modifié le rôle et l'importance du soutien à l'accès public. Comme on l'a signalé dans les recherches précédentes (*Repenser le double fossé numérique*, 2001), les organismes sociaux qui exploitent ces sites d'accès et les institutions communautaires qui offrent toute une gamme de services de développement économique et social ont fini par utiliser les réseaux locaux et les sites d'accès financés au moyen des deniers publics comme s'il s'agissait de ressources de base fournies à l'appui de ces activités. La politique des gouvernements fédéral et provinciaux, qui proposent plus de services et de contenus en ligne, se fonde sur l'existence de sites d'accès public et sur des réseaux d'organismes communautaires. À la lumière des tendances que l'on vient d'exposer, la spécialisation et la complexité technique toujours plus grandes des nombreux services publics du gouvernement exigent que l'on repense le rôle des sites d'accès public et le soutien aux organismes communautaires qui les exploitent et celui des autres réseaux de ressources communautaires d'information et de développement.

Parmi les programmes visant à favoriser et à faciliter la connaissance et l'utilisation d'Internet, bon nombre étaient des projets pilotes à court terme (le Programme d'accès communautaire ou le Programme des réseaux d'apprentissage communautaires, par exemple). Le Programme des réseaux d'apprentissage communautaires a soutenu la mise en place de réseaux communautaires dans tout le Canada : des douzaines de réseaux ont déjà reçu du financement, et un grand nombre attendent encore le feu vert. Le Programme d'accès communautaire (PAC) a aussi atteint ses objectifs. En 2001, 8 800 sites étaient actifs. Le niveau d'utilisation de ces sites est resté stable ces quatre dernières années. Les sites du PAC répondent toujours à une vaste gamme de besoins, y compris : formation technique; accès à Internet et au courrier électronique; traitement de texte; alphabétisation; cours en ligne; etc. Le gouvernement fédéral maintient son engagement envers le PAC et il a prolongé le programme en octroyant du financement pour deux autres années. Toutefois, la demande constante et le fait que le public a besoin d'utiliser ces sites exigent que le gouvernement évalue encore une fois leur rôle et le niveau de soutien qu'il doit leur accorder pour qu'ils restent viables. Sans une aide quelconque du gouvernement fédéral, bon nombre de ces sites ne pourront poursuivre leurs activités.

Si l'on se place sous l'angle de la politique sociale, on remarquera que les changements de la portée et de la complexité des services qui devraient être offerts en ligne, ainsi que la confiance (dans l'immédiat et probablement de plus en plus dans un avenir rapproché) placée par nombre de personnes et d'organismes communautaires dans l'infrastructure à la fine pointe du progrès, grâce à laquelle on offre accès et services, soulèvent des questions sur les nouveaux rôles et les nouvelles responsabilités des gouvernements fédéral et provinciaux et des organismes communautaires.

Puisque les communications relèvent du gouvernement fédéral, il faudra que celui-ci joue un certain rôle. Certains cadres stratégiques, par exemple la Nouvelle économie, l'Autoroute de l'information et Un Canada branché, Innovation et enfin le Plan d'action pour l'apprentissage et les compétences, pourraient déboucher sur des occasions de repenser le soutien à l'accès public, au contenu en ligne et aux services.

Même si, depuis quelques années, Internet et ses modes d'utilisation sont arrivés à maturité et se sont spécialisés, on a omis de revoir les liens entre ce phénomène et la politique sociale¹¹. On ne comblera pas le fossé numérique en criant lapin! Comme c'est le cas dans les autres secteurs de la société (l'éducation ou la santé, par exemple), la politique sociale visant Internet devra constamment être revue de façon à pouvoir être adaptée aux conditions changeantes du marché, des collectivités et de la situation socio-économique des particuliers.

¹¹ Notre définition de la politique sociale englobe les activités et les intérêts liés à la société, à la culture et à la citoyenneté.

Caractère mutuel du contenu

L'évolution d'Internet s'est accompagnée d'importantes discussions, par différents groupes d'intérêt, concernant la mesure dans laquelle Internet devait être une ressource ou un marché publics. Cela dit, la polarité des opinions des défenseurs des différentes parties du débat ne s'est pas effacée, comme le prouvent les pratiques de communication des personnes et des collectivités qui utilisent Internet. Au contraire, ces pratiques d'information reflètent une complexité beaucoup plus grande, que l'on pourra mieux décrire par l'expression de dualité et d'interdépendance entre les activités privées et publiques et le contenu commercial ou public. Ces activités et ces intérêts, ou procédures, sont souvent interreliés, s'influencent l'un l'autre et entretiennent une dépendance mutuelle. Dans les activités de la vie quotidienne, les gens ne se limitent pas à passer d'une sphère clairement publique à une sphère clairement privée. Au contraire, même s'il arrive que ces sphères soient réellement distinctes, les activités sont souvent mélangées et elles peuvent se chevaucher. Les raisons ou les besoins qui ont mené aux diverses activités ont un lien avec des objectifs immédiats ou à long terme. Par exemple, des activités éducatives qui relèvent selon toute apparence de la sphère publique peuvent aussi constituer une activité préalable à la participation à des activités économiques ou à la conservation d'un rôle dans l'économie, par exemple le maintien en emploi.

On parle toujours beaucoup de l'importance potentielle d'Internet pour la société et l'économie, de son utilisation et de ses avantages. Ces possibilités sont réelles, mais, à mesure qu'Internet évolue, on relève certains indices selon lesquels, à certains égards, ces possibilités ne sont pas si différentes que cela des possibilités que l'on reconnaissait aux technologies des communications précédentes. Un bref examen des politiques visant les autres technologies et de la valeur sociale qu'on leur accorde permet de dégager des leçons que l'on pourra appliquer aux approches des politiques et aux recherches sur l'évolution d'Internet. Des différences fonctionnelles distinguent Internet et les autres grandes technologies des communications (la radio et la télévision, par exemple), mais, si on se place au niveau conceptuel et que l'on considère les relations et les activités sociales réelles ainsi que le développement et la cohésion de la société, on peut tracer de nombreux parallèles.

De tels parallèles historiques laissent penser qu'il faudra analyser et étudier encore plus la façon dont il faudrait utiliser Internet pour réaliser certaines activités. Dans certains cas, il faudra tempérer les attentes concernant les résultats, surtout quand on sait que le fossé numérique reste omniprésent et rigide.

Plusieurs thèmes populaires véhiculent le potentiel d'Internet et son importance dans la société. Mentionnons, entre autres : les loisirs; la participation à la vie civique; un accès universel et abordable; l'acquisition de compétences et l'apprentissage permanents;

l'augmentation de la compétitivité et de la croissance économique; l'élaboration d'une multitude de contenus culturels canadiens; des échanges commerciaux d'un nouveau genre; l'accès aux informations et aux services publics et gouvernementaux; et ainsi de suite¹². Toutefois, il ne s'agit pas là de thèmes liés uniquement à Internet. Au Canada, on a parlé d'attentes et de thèmes assez semblables lorsque la radio et la télévision sont apparus. À cette époque, les champions de ces technologies alléguaient qu'il fallait trouver un équilibre entre les institutions privées et publiques et les projets visant les communications, et ils mettaient en relief le rôle des intermédiaires publics et privés dans la constitution d'informations diverses qui répondraient aux besoins divers du public. On accordait à ces technologies antérieures des qualités et des avantages potentiels remarquablement semblables à ceux qu'on attribue à Internet. Comme le dit Graham Spry : « ... assurer l'opinion publique, l'éducation, les loisirs, et transformer la maison, non pas en panneau d'affichage, mais en théâtre, en salle de concert, en club, en lieu de réunions publiques, en école, en université¹³. Les approches stratégiques utilisées dans le passé en matière de communications s'appuyaient sur un grand thème sous-jacent : l'importance de la diversité des ressources d'information publiques et privées. C'est que l'on reconnaissait l'importance de l'information comme principal facteur d'intégration des gens dans une société. Elle donnait naissance à une culture commune et devenait essentielle à l'organisation sociale et à la participation à tous les niveaux. On peut dégager de tout cela une importante leçon historique pour l'appliquer à Internet : la façon dont les intermédiaires de l'information sont organisés et l'entité dont ils relèvent sont des facteurs clés, parce qu'ils ont une incidence sur la possibilité de réaliser des objectifs économiques et sociaux¹⁴. On s'attache depuis plusieurs années à l'accès; on continuera de le faire tant qu'il sera question du fossé numérique. Aux prochaines étapes de l'évolution d'Internet, toutefois, le contenu et la diversité de l'information seront les enjeux critiques.

En gardant à l'esprit le contexte historique, on constate que les relations sociales associées à Internet sont, d'une certaine façon, la suite des relations associées à d'autres médias et des politiques fédérales visant les communications, le développement social et économique et la participation à la vie sociale et économique. Dès leurs balbutiements, au début du siècle dernier, les communications ont été jugées essentielles à la réalisation d'objectifs comme l'unité nationale, le développement social et l'expression culturelle. Depuis les années 60, le développement national, la croissance économique, l'évolution et l'expression culturelle ont constitué le cadre stratégique

¹² Canada, *Préparer le Canada au monde numérique*, Rapport final du Comité consultatif sur l'autoroute de l'information, 1997, pp. 46-51.

¹³ Spry, cité dans Babe, R., *Communication and the Transformation of Economics*, 1995, p. 213.

¹⁴ Babe, R., *Communication and the Transformation of Economics*, 1995, p. 213, 215.

fédéral général en matière de communications. Le Canada a très bien réussi, au cours des deux dernières décennies, à créer une industrie de classe mondiale grâce à des programmes et à des initiatives de développement industriel. Nous connaissons de mieux en mieux Internet et, face à la demande présentement élevée d'informations de nature sociale, culturelle et civique, nous voyons surgir des questions de politique et nous nous demandons si, en plus de l'important développement économique d'Internet, on a entrepris les travaux préliminaires suffisants pour réaliser son plein potentiel et répondre aux besoins en contenu local, régional et personnalisé, satisfaire à toutes les formes d'expression et favoriser le développement social et la participation des citoyens. Internet en est encore aux premiers stades de son évolution et il offre de nombreuses occasions d'adopter des approches innovatrices en matière de politique, de réglementation et d'élaboration de programmes. On pense par exemple à des initiatives qui combindraient les objectifs sociaux, économiques et culturels de différents mandats et de différentes lois des ministères ou qui viseraient l'élaboration et l'accessibilité de contenus et de services pertinents dans le but de faciliter l'intégration stratégique de la technologie en ligne dans les organismes sociaux et dans les relations de façon à soutenir le développement économique et social général¹⁵.

¹⁵ Raboy, M., *Cultural Sovereignty, Public Participation and Democratization of the Public Sphere: The Canadian Debate on the New Information Infrastructure*, 1996, p. 1, 5, 6, 9, 15.

Dès le départ et jusqu'aux premiers stades de sa maturité, en 2001, le contenu et les services publics accessibles à tous pour le bénéfice de tous ont compté parmi les principales attractions d'Internet. Dans l'ensemble, c'est l'« appât » qui amène les gens sur Internet et qui les y garde. En même temps, le contenu et les services commerciaux ont aussi de la valeur, et le public les consomme; ils sont néanmoins de nature plus spécifique.

Tableau 13 :
Types de produits et de services achetés sur Internet par les Canadiens, l'an passé

	MOYENNE	<20 K\$	20-39 K\$	40-59 K\$	60-79 K\$	80-99 K\$	100 K\$et +
Livres/magazines	42	36	27	40	43	54	41
Logiciels	23	14	22	23	20	30	28
Cédéroms	20	37	16	22	16	22	18
Voyages	11	7	10	12	9	10	17
Vêtements	14	12	13	12	15	12	18
Spectacles	8	2	10	7	12	10	10

Les chiffres ayant été arrondis, il est possible que le total des pourcentages ne soit pas égal à 100 %.

Au type de contenu, il faut ajouter la diversité des modes d'accès, qui reste un enjeu important des deux côtés du fossé numérique. Aux yeux des utilisateurs, il est moins important de savoir si des entités privées ou publiques détiennent ou gèrent la technologie que de savoir si celle-ci leur permet d'accéder aux informations ou aux services voulus, même si la question de la « propriété » ouvre la voie à d'autres questions portant, par exemple, sur la diversité du contenu. Ainsi, on a mené des recherches pour savoir quels moyens de communication ou quelles technologies les personnes utilisaient pour accéder aux différents types d'information et de services, et on a découvert que les choix étaient surtout fonction des besoins spécifiques et de la situation de la personne, du type d'information recherchée et du type d'organisme avec lequel on tentait de communiquer. Il faut offrir aux utilisateurs d'Internet et aux non-utilisateurs toute une série de moyens d'accès en fonction de leurs besoins et de leurs capacités. Cette diversité des modes d'accès axés sur les besoins se reflète dans les différentes politiques fédérales en matière d'information, qui visent Internet et les autres moyens d'accès. Par exemple, le programme Un Canada branché, l'initiative du Gouvernement en direct et Développement des ressources humaines Canada ont tous pour objectif stratégique fondamental l'exécution de services, la diffusion d'informations et l'accès à ces informations et services par divers moyens, y compris en ligne, par téléphone, en personne et par la poste¹⁶.

¹⁶ Canada, *Une vision de DRHC*, 1998; DRHC, *Practical Vision and Action Plan*, document de travail, 22 juin 1998; *Le Gouvernement en direct et les Canadiens*, Canada, janvier 2002, p. 2.

Ce qui influence les choix et les activités en ligne des Canadiens est motivé en bonne partie par la pertinence des contenus et des services qui répondent à leurs besoins quotidiens. Les activités les plus populaires chevauchent les contenus dits « publics » et « commerciaux ». La capacité de personnaliser ou de tailler sur mesure les activités de consommation et, parallèlement, la nécessité de concevoir des protocoles techniques qui favoriseront cette consommation ont une incidence sur la possibilité d'offrir sur Internet d'autres services et informations de qualité, de nature générale et collective. Il faut donc se demander si, à mesure qu'Internet évolue, on aura tendance à multiplier ou à réduire le nombre d'options et le choix en matière de contenu, de quelle façon on utilisera les services de communication en ligne, qui devrait jouer le rôle d'intermédiaire assurant le bien général et veillant à ce que les différents besoins (économiques et sociaux) soient comblés.

On peut mieux comprendre la situation en faisant une autre analyse dont le point de départ serait, plutôt que la technologie, la façon dont la technologie, dans un contexte social plus étendu, est une ressource qui permet de répondre à toutes sortes de besoins socio-économiques et de réaliser toutes sortes d'activités socio-économiques. On peut alors analyser la façon dont une nouvelle technologie peut servir de ressource pour répondre aux besoins actuels et nouveaux dans le contexte de la vie sociale réelle.

Bon nombre des plus récents utilisateurs d'Internet ont décidé de se brancher, non seulement parce que le discours public leur a fait mieux connaître le phénomène, même si cela pourrait être à l'origine de leur intérêt, mais parce qu'ils jugent possible de répondre, grâce à la technologie, à certains de leurs besoins actuels ou à ceux de leur famille. Contrairement aux foyers à revenu supérieur, qui se branchent principalement pour répondre à des besoins d'ordre général, par exemple l'éducation, les loisirs ou les activités professionnelles, bon nombre de groupes socio-économiques inférieurs se disent prêts à se brancher s'ils jugent que la technologie pourra répondre à certains besoins fondamentaux¹⁷. Ces personnes ont des choix difficiles à faire lorsqu'il est temps de dépenser leur revenu disponible, de loin inférieur à celui des foyers à statut socio-économique supérieur. Les besoins fondamentaux, composantes de base nécessaires à toutes les autres activités de la vie, sont les suivants : habillement, logement, éducation, emploi, nourriture. Pour de nombreuses personnes, la question fondamentale est la suivante : de quelle façon les services offerts en ligne amélioreront-ils leurs chances de combler ces besoins fondamentaux et les besoins connexes?

¹⁷ CPIP, *Le double fossé numérique*, 2000, p. 19.

Tableau 14 :
Utilisation d'Internet pour la recherche d'information sur les
activités suivantes, au cours des 12 derniers mois.

	MOYENNE
Emploi dans la localité	64 %
Emploi dans une autre ville	76 %
Formation/éducation	76 %
Entreprise figurant dans les Pages jaunes	32 %
Services aux programmes gouvernementaux	61 %
Voyage ou vacances	73 %
Comparaison du prix de produits	60 %
Événements culturels	61 %
Renseignements généraux sur le Canada	75 %

Cette diversité des besoins et le rôle des intermédiaires publics et commerciaux quand il s'agit de les combler se dégagent clairement de l'étude des activités en ligne des Canadiens. Par exemple, lorsqu'on étudie l'utilisation d'Internet dans une série d'activités, on constate que les activités culturelles et sociales sont les plus populaires, que certaines activités commerciales générales sont aussi populaires, et que certaines activités chevauchant les sphères commerciales et non commerciales (formation/éducation, recherche d'emploi) sont aussi importantes. Quand on parle de l'utilisation d'Internet, cette tendance n'est pas réservée au Canada; elle se présente aussi dans d'autres pays¹⁸.

L'importance des intermédiaires publics quand il s'agit de combler les besoins en développement économique et social est encore plus marquée pour les Canadiens les moins susceptibles d'être branchés à Internet, qui se retrouvent traditionnellement en marge des activités socio-économiques (faible revenu, analphabétisme, faible scolarité, immigration de fraîche date, etc.). Des recherches antérieures portant sur les nouveaux utilisateurs d'ordinateurs et d'Internet ont révélé que l'intérêt envers les technologies est surtout motivé par un désir d'améliorer ses chances sur le plan social et économique. Lorsqu'on est exposé pour la première fois à cette technologie, la principale préoccupation est d'acquérir des compétences technologiques et d'augmenter sa connaissance de l'ordinateur et d'Internet. Néanmoins, après une période de familiarisation, les utilisateurs accordent plus d'importance à la recherche de ressources

¹⁸ Digitaldivide.org listserve, *Study: Internet is Valued as an Information Source Rather than for Commerce*, le mardi 10 juillet 2001.

générales d'information pouvant mener à certains avantages personnels sociaux ou économiques¹⁹.

¹⁹ CPIP, *Report on Local Residents and the Internet*, 2000, p. 45.

Un fossé numérique plus large

L'accès à Internet à domicile est la situation idéale, mais les sites d'accès public seront encore nécessaires pendant plusieurs années. Les personnes touchant les plus faibles revenus, celles qui n'ont pas beaucoup de compétences ou de formation et les personnes peu alphabétisées sont les moins susceptibles de pouvoir accéder de façon abordable à partir du domicile; elles continueront donc de compter sur les sites d'accès communautaire et d'y trouver des avantages. Internet existe depuis plusieurs années et a poursuivi son évolution : il est temps de revoir les questions de politique sociale sous l'angle général et d'aller au-delà du caractère abordable et des avantages spécifiques pour les particuliers. Nous devons nous demander à quelles fins ou pour quels objectifs on intègre l'ordinateur et les technologies d'Internet dans les collectivités et les organisations. Devons-nous modifier ou mettre à jour les objectifs établis il y a déjà plusieurs années en tenant compte des importants changements et des nouvelles occasions qu'offre l'arrivée à maturité d'Internet ces quelques dernières années? Disposons-nous des ressources d'information sociale et économique et des institutions de soutien nécessaires à la réalisation d'une vaste gamme d'objectifs modifiés ou de nouveaux objectifs? Qui assumera quelles responsabilités au moment de définir de nouveaux objectifs de développement et les rôles nécessaires pour les réaliser? Pour répondre à ces questions de politique sociale, il faudra des analyses générales exhaustives portant sur ce que les gens font dans la vraie vie et en ligne. À quel moment de ces relations allons-nous trouver des obstacles et des occasions, des réussites et des échecs, et quel est le rôle des technologies de l'information à ce chapitre?

Si l'on se place dans un contexte social général, on observe qu'il existe aujourd'hui suffisamment de pratique pour que l'on puisse mieux évaluer la valeur et la pertinence du contenu et la façon dont les communications en ligne permettent d'augmenter les autres services ou agissent comme compléments à d'autres moyens d'accès et d'échange d'information, ou encore comment les communications en ligne réussissent à répondre aux besoins ou à susciter des occasions de manière innovatrice. En même temps, l'analyse doit se demander si l'introduction et l'intégration des technologies de l'information ne recréeront pas les inégalités qui existent déjà, si elles n'en créeront pas de nouvelles et si elles pourraient nuire aux autres activités et compétences importantes des gens et à leurs relations. En adoptant une approche réfléchie de l'introduction et de l'intégration des technologies de l'information, on favorise un développement progressif du capital humain, du capital social et de l'infrastructure sociale, éléments qui soutiennent le développement social et économique. Cela signifie aussi qu'il faudra veiller à l'équilibre entre les moyens de communication et d'échange d'information en ligne et autres.

Si l'on veut doter la société d'un capital humain solide, il faudra qu'elle soit composée de personnes ayant des connaissances à plusieurs niveaux, y compris des compétences en calcul, en lecture et en communications interpersonnelles ainsi que différents niveaux de compétences techniques leur permettant de fonctionner dans la société et le milieu de travail et de manifester la souplesse nécessaire pour s'adapter continuellement aux changements du travail et de la société. La réussite du développement et de la participation s'appuie aussi sur une série d'autres facteurs, par exemple la santé et l'éducation, sur l'accès à des organisations et des institutions civiques, communautaires et autres, et sur le soutien que celles-ci peuvent apporter²⁰. Internet et l'informatique ont établi des liens avec un ensemble de ressources de soutien que l'on pourra utiliser pour faciliter ce développement (y compris la formation continue) et favoriser le maintien de la participation.

Dans ce contexte général, le fossé numérique concerne la capacité des personnes, des organismes sociaux, des entreprises et des collectivités à réagir efficacement aux changements que suppose la « société de l'information » et à participer avec succès aux relations économiques et sociales. Cela signifie de plus qu'il faudra que les ressources de formation nécessaires soient présentes et accessibles. Le fossé numérique, que l'on parle de particuliers ou d'organismes, nous amène inévitablement à remettre en question les inégalités liées au revenu, aux compétences, à l'éducation dans son sens le plus large, à la situation géographique ou régionale, aux technologies de l'information et des communications et au contenu. Les inégalités dues au fossé numérique concernent aussi la capacité des groupes et des organismes communautaires, des entreprises et des gouvernements locaux de mettre en œuvre des activités visant le développement social et économique des particuliers et des collectivités.

Les gens comptent sur les institutions sociales et sur les infrastructures sociales pour acquérir les compétences nécessaires et la capacité de participer efficacement à la société et de réaliser leur potentiel. L'infrastructure sociale comprend une gamme diversifiée d'institutions et de services qui répondent aux besoins généraux et spécifiques des personnes. Celles-ci comptent sur un certain nombre d'organismes communautaires, régionaux et nationaux, c'est-à-dire des institutions officielles (les écoles, par exemple) et non officielles (les organismes de services communautaires, par exemple) pour réussir ce développement. L'infrastructure sociale doit obtenir un financement suffisant pour répondre aux besoins multiples en information et en services et aider les personnes et les collectivités à combler une partie du fossé économique et social. Les intermédiaires ne pourront jouer efficacement leur rôle que s'ils offrent des services en ligne et hors ligne de qualité comparable.

Si l'on se place sur le plan des concepts et qu'on va au-delà du concept de développement social et économique des personnes et des collectivités, on observe que

²⁰ Schuller, T., « Les rôles complémentaires du capital humain et du capital social », *Issuma*, volume 2, numéro 1, printemps 2001, pages 18 à 24.

ces relations ont aussi une importance centrale pour la cohésion sociale. Ces ressources et ces relations se définissent à l'échelle locale, régionale et nationale. Cela a des répercussions à la fois sur les intermédiaires locaux qui participent à ces processus et sur les gouvernements. Sous l'angle normatif, la cohésion sociale s'appuie en grande partie sur les relations, particulièrement à l'échelle communautaire, qui sous-tendent l'ensemble de nos activités sociales et économiques ou qui en font partie. Toutefois, si l'on étudie la cohésion sous l'angle sociologique plutôt qu'économique, on observe une relation étroite entre la cohésion sociale, le capital humain et l'infrastructure économique et sociale. Le développement économique, en particulier, s'appuie sur le bon développement de ses autres éléments, leur progression et leur durabilité à long terme.

Les mécanismes de développement et de cohésion doivent beaucoup aux activités des intermédiaires (les organismes sociaux et économiques) à l'échelle locale, régionale et nationale. Les différents ordres de gouvernement ont aussi un rôle important à jouer dans le soutien de ces activités. La cohésion sociale comporte des notions comme un sentiment d'appartenance et d'identité, la participation, et la relation avec d'autres personnes, sa collectivité et sa nation. Puisqu'il est possible d'utiliser encore plus Internet, et de façon innovatrice, dans bon nombre de ces activités de développement, le gouvernement y trouvera aussi l'occasion d'adopter des approches innovatrices fondées sur Internet pour assurer la cohésion visant l'identité nationale, le développement national ainsi que l'harmonie et l'intégration des domaines culturels et sociaux à l'échelle du pays. Cette approche de collaboration entre le gouvernement fédéral et les collectivités, visant une politique sociale à jour et l'intégration des ressources sur Internet, pourrait favoriser la collaboration et le soutien à un réel développement de la collectivité et du marché et à la participation, et pourrait aussi représenter une occasion de travailler au consensus national et de poursuivre les objectifs et la compréhension à l'échelle de la nation²¹. Le rôle des intermédiaires sera essentiel dans ces processus. L'intégration des technologies en ligne dans les activités de ces organisations, à l'échelle locale, fournit l'occasion de stimuler le développement existant. On pourrait créer un nouveau niveau d'intermédiaires ou étendre le rôle des organisations existantes. Les institutions fédérales qui utilisent Internet pourraient aussi appuyer leurs efforts sur des intermédiaires traditionnels, dont bon nombre se retrouvent dans les programmes nationaux et les institutions nationales, ou près de ceux-ci. Ils ont utilisé d'autres modes de communication pour atteindre leurs objectifs au chapitre de la participation, du développement et de la cohésion sociale. Mentionnons, entre autres exemples, la SRC, l'Office national du film, les musées nationaux et le Réseau canadien d'information sur le patrimoine. Les gouvernements fédéral et provinciaux ont consacré un certain nombre d'investissements à ce type d'activité. On peut poursuivre des objectifs traditionnels, mais en s'attachant aux projets axés sur Internet. Les nouveaux programmes de Patrimoine canadien, un ministère fédéral, en sont un bon exemple : mentionnons le Programme de

²¹ J. Dayton-Johnson, *Social Cohesion and Economic Prosperity*, Lorimer, Toronto, 2001, pages 3, 8, 65, 92.

culture canadienne en ligne et le Programme de consolidation des arts et du patrimoine canadien, qui visent des publics nationaux et locaux²².

Les recherches portant sur les compétences, le fossé numérique et Internet sont toujours plus complètes et plus nombreuses, et elles mettent constamment en relief l'importante dimension sociale d'Internet quand il est question de réaliser des objectifs en matière de développement ou de participation. L'importance du rôle de l'infrastructure sociale et des groupes communautaires (les intermédiaires) dans le développement social et économique des particuliers et des collectivités se révèle dans les activités de nombreux organismes communautaires, par exemple les centres communautaires, les groupes d'alphabétisation, les groupes communautaires sans but lucratif, et de bon nombre d'organismes de services communautaires qui ont obtenu une subvention des Réseaux d'apprentissage communautaires (DRHC) et du Programme d'accès communautaire (Industrie Canada)²³.

Il faudra aussi, en même temps, examiner avec attention et de façon continue la tension inhérente à Internet et à la question de la diversité des informations. La conception technique d'Internet facilite la consommation personnalisée et taillée sur mesure qui donne aux personnes beaucoup de choix et de possibilités. Toutefois, cette tendance peut avoir des effets négatifs en ce qu'elle augmente l'individualisation, la fragmentation et l'homogénéité. Par contre, la nature distributive et ouverte d'Internet fournit l'occasion d'un développement collectif et donne accès à diverses ressources d'information de nature générale qui favorisent la démocratie, le partage de l'expérience, l'apprentissage et la compréhension ainsi que la cohésion sociale. Le premier phénomène mène au développement du marché de la consommation, et le second fournit des avantages collectifs. Si l'on veut réaliser les objectifs en matière de politique sociale, liés au développement du capital humain et social, de l'infrastructure sociale et de la cohésion sociale, il faudra repenser le rôle du gouvernement fédéral et des organismes communautaires ainsi que les modes d'utilisation des ressources en ligne et autres. Par le passé, pour atteindre leurs buts au chapitre du développement, les particuliers et les organisations devaient pouvoir compter sur des intermédiaires spécifiques et généraux capables de répondre de façon compétente à leurs besoins et à

²² « \$63 million arts and heritage funding program begins », Canadian Communication Reports, 31 janvier 2001, p. 5; Canadian New Media, « Canadian Heritage unveils near-finalized new media initiatives to Toronto audience », 7 février 2002, p. 4.

²³ EKOS, *Repenser le fossé numérique*, 2001, p. 48; CPIP, *Community Networking and Access Initiatives in Canada*, PIAC, 1998; *Report on Local Residents and the Internet*, PIAC, 2000; Rideout, V., « *Canadians Connected and Unplugged: Public Access to the Internet and the Digital Divide* », 2002, (à paraître) dans Public Broadcasting and the Public Interest; Dryburgh, H., *Les temps changent : pourquoi et comment les Canadiens utilisent Internet*, Statistique Canada, n° cat. 56F0006X1F, 2001; Dickenson, P. et Ellison, J., *Les Canadiens se branchent : l'utilisation d'Internet par les ménages reste à la hausse en 1999*, Statistique Canada, n° cat. 56F0004M1F; UK Online 2000 Annual Report, www.e-envoy.gov.uk/2000/programs/anrep/default.htm; Gurstein, M., *Community Learning, Community Economic Development and the New Economy*, HRDC, 2001; Goldsmith, P., « *POVNET: An online commons for anti-poverty activists* », e-commerce vs. e-commons, CCPA, 2001.

leurs demandes. Les questions clés sont les suivantes : de quelle façon pourra-t-on intégrer les technologies en ligne dans les activités de ces organisations? Quelles ressources seront nécessaires pour y arriver et qui les fournira? Les intermédiaires généraux proposent aux gens toute une gamme d'idées, d'expériences et de ressources qui soutiennent la cohésion et le développement (p. ex. le gouvernement, les réseaux communautaires, les bibliothèques). Les intermédiaires spécifiques jouent un rôle plus spécialisé dans les activités économiques et sociales des personnes (p. ex. les centres d'alphabétisation, le Réseau éducation-médias).

Bien des collectivités du Canada se retrouvent devant les mêmes obstacles et les mêmes possibilités, mais la capacité de réaction des personnes et des collectivités varie grandement en fonction de leur situation socio-économique. Les collectivités et les organismes communautaires connaissent assez bien leurs besoins, et peuvent s'appuyer sur leurs relations sociales, mais pour bon nombre, il faut des ressources externes (financement, expertise, information, etc.) s'ils veulent favoriser le changement progressif des personnes et des collectivités.

Internet est toujours en évolution. La nécessité de légitimer l'utilisation d'Internet pour réaliser nos objectifs sociaux, culturels et économiques signifie que notre contrat social exigera la collaboration continue du gouvernement et des autres institutions et organismes sociaux. Le rôle du gouvernement fédéral exigera que l'on réalise constamment les projets de politique et de réglementation en fonction des changements dynamiques du marché et des collectivités. Ce rôle suppose entre autres les priorités suivantes : développement du contenu social et culturel; projets en matière de politique économique (y compris stabilisation du marché, protection des droits de propriété du marché); soutien aux intermédiaires d'information publique; soutien aux institutions et aux organismes œuvrant dans le domaine du capital humain et social et du développement de l'infrastructure sociale et économique.